

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN**



**INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL  
SUPERVISADO, REALIZADO EN HOTEL ALCAZAR DOÑA  
VICTORIA, UBICADO EN COBÁN, ALTA VERAPAZ**

**YOSELIN CECIBEL PEÑATE HERRARTE**

**COBÁN ALTA VERAPAZ, ABRIL DE 2018**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN**

**INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL  
SUPERVISADO, REALIZADO EN HOTEL ALCAZAR DOÑA  
VICTORIA, UBICADO EN COBÁN, ALTA VERAPAZ**

**PRESENTADO A LA COMISIÓN DE TRABAJOS DE  
GRADUACIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE**

**POR**

**YOSELIN CECIBEL PEÑATE HERRARTE  
CARNÉ 201140342**

**COMO REQUISITO PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE  
ADMINISTRADORA DE EMPRESAS**

**COBÁN, ALTA VERAPAZ, ABRIL DE 2018**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**  
**RECTOR MAGNÍFICO**

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

**CONSEJO DIRECTIVO**

PRESIDENTE: Lic. Zoot. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales  
SECRETARIO: Lcda. T.S. Floricelda Chiquin Yoj  
REPRESENTANTE DOCENTE: Ing. Geól. César Fernando Monterroso Rey  
REPRESENTANTES DE EGRESADOS: Lic. Abog. Not. Erwin Alcides Barrios Sosa  
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES: Mtro. Disraely Darin Manfredy Jom Hernández  
Br. Karla Vanesa Barrera Rivera

**COORDINADOR ACADÉMICO**

Ing. Ind. Francisco David Ruiz Herrera

**COORDINADOR DE LA CARRERA**

Lic. Julio Armando Samayoa Santiago

**COMISIÓN DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN**

COORDINADOR: Lic. Julio Armando Samayoa Santiago  
SECRETARIO: Lcda. Jessica Marbella Yalibat López  
VOCAL: Lic. Álvaro Heriberto Xoy Reyes

**REVISOR DE REDACCIÓN Y ESTILO**

Lic. Álvaro Heriberto Xoy Reyes

**REVISOR DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN**

Ing. Miltón Haroldo Rivera Chen

**ASESORA**

Lcda. Annie Lizbeth Dubón Xitumul

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO  
DEL NORTE -CUNOR-  
Cobán Alta Verapaz  
Telefax: 7956-6600  
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A. V. 06 de Septiembre 2017  
Ref. No.: 15/CADE-35-2017

Señores  
Comisión de Trabajos de Graduación  
Carrera Administración de Empresas  
Centro Universitario del Norte (CUNOR)  
Cobán, A. V.

Respetables Señores:

Atentamente hago de su conocimiento que he finalizado la Asesoría del Trabajo de Graduación denominado "INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, REALIZADO EN HOTEL ALCAZAR DOÑA VICTORIA, UBICADO EN COBÁN, ALTA VERAPAZ", elaborado por la estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Yoselin Cecibel Peñate Herrarte, Carné No. 201140342.**

El trabajo en mención cumple con los requisitos establecidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala; por lo tanto se remite a esa instancia para que continúe con el trámite correspondiente.

Deferentemente,

*"Id y Enseñad a Todos"*

  
Lcda. Annie Elizabeth Dubón Xitumul  
Asesora



C.c. archivo

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO  
DEL NORTE -CUNOR-  
Cobán Alta Verapaz  
Telefax: 7956-6600  
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A. V. 03 de Octubre 2017  
Ref. No.: 15/CADE-47-2017

Señores  
Comisión de Trabajos de Graduación  
Carrera Administración de Empresas  
Centro Universitario del Norte (CUNOR)  
Cobán, A. V.

Respetables Señores:

Atentamente hago de su conocimiento que he finalizado la Revisión del Trabajo de Graduación denominado "INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, REALIZADO EN HOTEL ALCAZAR DOÑA VICTORIA, UBICADO EN COBÁN, ALTA VERAPAZ", elaborado por la estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Yoselin Cecibel Peñate Herrarte, Carné No. 201140342.**

El trabajo en mención cumple con los requisitos establecidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala; por lo tanto se remite a esa instancia para que continúe con el trámite correspondiente.

Deferentemente,

*"Id y Enseñad a los otros"*



Ing. Milton Haroldo Rivera Chreth  
Revisor

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO  
DEL NORTE -CUNOR-  
Cobán Alta Verapaz  
Telefax: 7956-6600  
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A. V. 03 de Noviembre del 2017  
Ref. No.: 15/CADE-63- 2017

Señores:  
Comisión de Trabajos de Graduación  
Carrera Administración de Empresas  
Centro Universitario del Norte (CUNOR)  
Cobán, A. V.

Respetables Señores:

Atentamente hago de su conocimiento que he finalizado la Revisión en cuanto a Redacción y Estilo del Trabajo de Graduación titulado "INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, REALIZADO EN HOTEL ALCAZAR DOÑA VICTORIA, UBICADO EN COBÁN, ALTA VERAPAZ", elaborado por la estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Yoselin Cecibel Peñate Herrarte, Carné No. 201140342.**

El trabajo en mención cumple con los requisitos establecidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala; por lo tanto se remite a esa instancia para que continúe con el trámite correspondiente.

Deferentemente,

*"Id y Enseñad a Todos"*



Lic. Alvaro Heriberto Xoy Reyes  
Revisor de Redacción y Estilo

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO  
DEL NORTE -CUNOR-  
ADE-CPA  
Cobán Alta Verapaz  
Telefax: 7956-6600  
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A.V. 11 de Abril de 2018  
Ref. No.: 15/CADE-10-2018

Licenciado  
Erwin Gonzalo Eskenasy Morales  
Director Centro Universitario del Norte, CUNOR.

Respetable Señor Director:

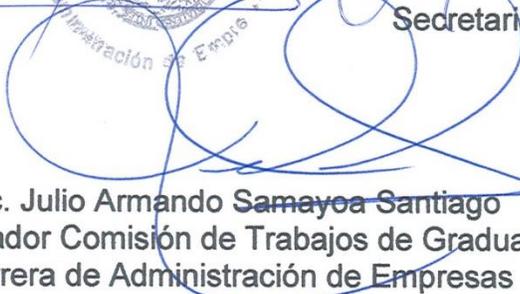
Habiendo conocido los dictámenes favorables de la asesora, revisor de trabajos de graduación y revisor de redacción y estilo; esta Comisión concede el visto bueno al Trabajo de Graduación denominado "INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, REALIZADO EN HOTEL ALCAZAR DOÑA VICTORIA, UBICADO EN COBÁN, ALTA VERAPAZ", elaborado por la estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Yoselin Cecibel Peñate Herrarte, Carné No. 201140342**, previo a optar al título profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Atentamente.

*"Id y Enseñad a Todos"*

  
Lic. Álvaro Heriberto Xoy Reyes  
Vocal

  
Licda. Jessica Marbella Yalibat López  
Secretaria

  
Lic. Julio Armando Samayoa Santiago  
Coordinador Comisión de Trabajos de Graduación  
Carrera de Administración de Empresas

C.c. archivo

## HONORABLE COMITÉ EXAMINADOR

En cumplimiento a lo establecido por los estatutos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a consideración de ustedes el Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado, realizado en el Hotel Alcazar Doña Victoria ubicado en Cobán, Alta Verapaz como requisito previo a optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas.



Yoselin Cecibel Peñate Herrarte  
201140342

## **RESPONSABILIDAD**

“La responsabilidad del contenido del trabajo de graduación es: Del estudiante que opta al título, del asesor y del revisor; la Comisión de Redacción y Estilo de la carrera, es la responsable de la estructura y forma”.

Aprobado en punto SEGUNDO, inciso 2.4, subinciso 2.4.1 del Acta No. 17-2012 de Sesión extraordinaria de Consejo Directivo de fecha 18 de julio del año 2012.

## **AGRADECIMIENTOS A:**

**CENTRO UNIVERSITARIO DEL  
NORTE - CUNOR – USAC –**

Por brindarme la oportunidad de convertirme en una profesional.

**HOTEL ALCAZAR DOÑA  
VICTORIA**

Por abrirme las puertas para realizar mi ejercicio profesional supervisado.

**MIS ASESORES Y DOCENTES**

Por compartir sus conocimientos en mi preparación y desarrollo profesional.

**USTED**

Respetuosamente.

## **DEDICATORIA A:**

### **DIOS**

Por darme la vida, su amor y sabiduría durante el proceso de formación profesional.

### **MIS PADRES**

Carlos Peñate y Angela Del Rosario Herrarte Bólvito por brindarme siempre su apoyo incondicional, paciencia y palabras de ánimo en mi preparación personal y académica.

### **MIS HERMANAS**

Por su constante motivación para recobrar el entusiasmo en los diversos momentos de mi formación académica.

### **MI NOVIO**

Francisco Javier Winter, por ser mi fortaleza y motivación, gracias mi amor por sus palabras y el apoyo para poder culminar este proceso universitario.

### **MI AMIGA**

Sonia Rax, por ser como una hermana, dándome ánimos y compartir las mismas experiencias académicas.

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Página</b>
<b>LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS</b>	iii
<b>RESUMEN</b>	iv
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>OBJETIVOS</b>	3
<b>CAPÍTULO 1</b>	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA</b>	
1.1. Caracterización	5
1.1.1. Localización	5
1.1.2. Recursos	5
1.1.3. Situación tecnológica	6
1.1.4. Situación económica	6
1.1.5. Situación social y ambiental	7
1.1.6. Situación político-legal	7
1.2. Descripción general de la institución y su ambiente de control	8
1.2.1. Visión	8
1.2.2. Misión	8
1.2.3. Objetivos	9
1.2.4. Situación administrativa	9
1.2.5. Situación de mercado	14
1.2.6. Situación financiera	16
1.3. Descripción las situaciones encontradas	16
1.3.1. Identificación de FODA	16
1.3.2. Jerarquización de las situaciones encontradas	22
<b>CAPÍTULO 2</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS</b>	
2.1. Plan de formación al personal	23
2.2. Investigación de mercados	25
2.3. Programa de salud y seguridad ocupacional	26
<b>CAPÍTULO 3</b>	
<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	
3.1. Plan de formación al personal	29
3.2. Investigación de mercados	30
3.3. Programa de salud y seguridad ocupacional	31
<b>CONCLUSIONES</b>	33
<b>RECOMENDACIONES</b>	35
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	37

## **ANEXOS**

39

### **ÍNDICE DE CUADROS**

Cuadro 1. Capital humano	6
Cuadro 2. Descripción de servicios	14

### **ÍNDICE DE IMÁGENES**

Imagen 1. Organigrama Hotel Alcázar de Doña Victoria	11
--	----

## LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

<b>Br.:</b>	Bachiller
<b>Ing.:</b>	Ingeniero
<b>Lic.:</b>	Licenciado
<b>Licda.:</b>	Licenciada
<b>Mtro.:</b>	Maestro
<b>DIACO:</b>	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
<b>EPS:</b>	Ejercicio Profesional Supervisado
<b>FUNDABIEM:</b>	Fundación Pro-Bienestar del Minusválido
<b>SAT:</b>	Superintendencia de Administración Tributaria
<b>NIT:</b>	Número de Identificación Tributaria

## **RESUMEN**

El Ejercicio Profesional Supervisado –EPS-, se centra en la ejecución de una serie de actividades que contribuyen al fortalecimiento de la estructura empresarial del Hotel Alcázar de Doña Victoria, respondiendo a sus necesidades y tomando en cuenta las diversas áreas con las que se relaciona la administración de la empresa.

Con los resultados obtenidos en el diagnóstico realizado en la empresa se determinaron varias debilidades estableciendo propuestas para su solución, entre ellas, un plan de formación al personal, una investigación de mercados y un programa de seguridad ocupacional; estas actividades fueron ejecutadas para mejorar el rendimiento de la empresa, logrando alcanzar mayor eficacia y eficiencia.

En el plan de formación al personal se establecieron actividades para fortalecer el talento humano, tales como conferencias y talleres, con el fin de favorecer el ambiente laboral y así mismo un sentimiento compartido por los objetivos de la empresa.

Con la investigación de mercados se logró medir el grado de satisfacción de los clientes en relación al servicio que prestan, logrando realizar propuestas en aspectos administrativos de atención y servicio al cliente, para alcanzar una mejora en la calidad del servicio que proporciona el hotel.

La tercera actividad realizada fue la ejecución de un programa de seguridad ocupacional que incluyen acciones entre las cuales están: formaciones de uso de

extintores, de evacuación y emergencias, primeros auxilios, diseño de guías de uso de equipos de incendios, establecimiento de brigadas de seguridad, de acción y emergencias, la colocación de botiquines, señales de emergencia, elaboración de un mapa de riesgos y establecimiento de un comité de seguridad; acciones que contribuyeron a concientizar a la empresa y a los colaboradores sobre la prevención de riesgos.

En el transcurso del desarrollo de las actividades surgieron limitaciones en cuanto al espacio y tiempo que la gerencia proporcionaba a sus colaboradores para poder aplicar las diversas estrategias anteriormente expuestas.

Se manifestaron también factores que contribuyeron al buen desarrollo del proceso, como lo son, la buena disposición de los colaboradores por aprender, la práctica constante estrategias facilitadas para el beneficio personal y de la empresa, así también, la disponibilidad de los clientes al momento de aplicar las técnicas de recolección de datos.

## INTRODUCCIÓN

El desarrollo del Ejercicio Profesional Supervisado en el Hotel Alcázar de Doña Victoria, fue orientado principalmente a establecer estrategias, herramientas y metodologías que lograron fortalecer las diversas áreas de la empresa en cuanto a los procesos que se realizan. Se presenta a continuación la descripción de los diversos capítulos en los que se integra el informe.

En el capítulo uno, se da a conocer la información relevante de la empresa, la caracterización del área de influencia, descripción general, localización, recursos, situación administrativa, tecnológica, económica, político legal, social ambiental y de mercado, así como las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa y descripción de la problemática.

El capítulo dos, hace una descripción de cómo se desarrolló cada una de las actividades propuestas, siendo éstas, plan de formación al personal, investigación de mercados y un programa de seguridad ocupacional.

El análisis e interpretación de resultados se presenta en el capítulo tres, en base a los logros que se reflejaron en la aplicación de las diversas estrategias que se realizaron en cada propuesta.

Por último, se presentan los anexos que contienen las propuestas de solución a la problemática identificada, como lo son: un plan de formación al personal integrado, una investigación de mercados y un programa de seguridad ocupacional integrado por guías de equipo de incendios, de formación de comité de seguridad y de acción de emergencias.



## **OBJETIVOS**

### **General**

Determinar las fortalezas y debilidades del Hotel Alcázar de Doña Victoria a través de la aplicación de herramientas administrativas para aumentar la rentabilidad, seguridad, atención al cliente y el ambiente laboral.

### **Específicos**

- ✓ Elaborar un plan de formación al personal para favorecer el ambiente laboral y un sentimiento compartido con los objetivos de la empresa.
- ✓ Desarrollar una investigación de mercados para reconocer las estrategias adecuadas y brindar un servicio eficaz de hotelería.
- ✓ Aumentar la seguridad de los trabajadores por medio de un programa de seguridad ocupacional y con esto prevenir los riesgos y accidentes laborales.



# CAPÍTULO 1

## DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

### 1.1. Caracterización

#### 1.1.1. Localización

Hotel Alcázar de Doña Victoria se ubica en el municipio de Cobán, Alta Verapaz, en la 1ª avenida 5-34, zona 1.

#### 1.1.2. Recursos

##### a. Materiales

Los recursos materiales con los que cuenta el hotel son los siguientes:

Mesas y sillas del área del restaurante, mobiliario de habitaciones, tres juegos de sillones, seis estufas industriales, seis enfriadores, tres congeladores, tres hornos industriales, tres tanques de gas de seiscientos galones, dos generadores de energía eléctrica, dos teléfonos de oficina y dos microbuses marca Toyota *línea Hiace*.

##### b. Humanos

Actualmente el hotel cuenta con 26 colaboradores, descritos a continuación con sus áreas y puestos:

**CUADRO 1  
CAPITAL HUMANO**

<b>Alimentos y bebidas</b>	
<b>Cargo</b>	<b>No.</b>
Capitán de meseros	1
Bebidas	2
Mesero de eventos	4
Auxiliar de cocina	4
Mesero de restaurante	2
Cocinero de eventos	2
Cocinero de restaurante	2
Áreas publicas	2
<b>Hotel</b>	
<b>Cargo</b>	<b>No.</b>
Recepcionista	2
Recamaras	2
Ama de llaves	1
<b>Área administrativa</b>	
<b>Cargo</b>	<b>No.</b>
Gerente	1
Encargada de eventos	1

**Fuente:** Investigación de campo. Año 2016

### **1.1.3. Situación tecnológica**

Cuentan con un sistema de circuito cerrado, que es una red conformada por cámaras de videos que permite tener una vigilancia constante en cualquier momento tanto interior como exterior de las instalaciones, actualmente no cuentan con diagramas de procesos.

### **1.1.4. Situación económica**

La empresa pertenece al sector terciario o de servicios y sus recursos provienen del capital propio, aportado en su mayoría por

la propietaria, por lo cual la situación económica se considera estable. Por el tamaño de la empresa se puede clasificar como mediana.

#### **1.1.5. Situación social y ambiental**

El hotel tiene una visión comunitaria y social, apoyando a entidades religiosas, asilo de ancianos, hospitales, patronatos y bomberos voluntarios.

Además, el hotel apoya a instituciones como la Escuela Especial y Centro de Rehabilitación Integral –EDECRI- y a la Fundación Pro-Bienestar del Minusválido –FUNDABIEM- con el objetivo de insertar a la sociedad a personas con capacidades especiales.

La organización para el cuidado del medio ambiente. está certificada como *GREEN DEAL* nivel 3, por el manejo de desechos en las distintas áreas del hotel, como restaurantes y distintas áreas administrativas.

#### **1.1.6. Situación político-legal**

La empresa está inscrita ante la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT- como empresa individual, de carácter lucrativa, identificándose con el número de identificación tributaria –NIT- 755002-2.

La empresa cuenta con patente de comercio extendida por el Registro Mercantil, en donde se le da potestad para la elaboración y distribución de todo tipo de productos de consumo humano, habitaciones, centro de convenciones y en general para la atención y servicio al turismo.

Posee licencia sanitaria extendida por el centro de salud de la ciudad de Cobán y los colaboradores que tienen contacto directo en el área de producción de alimentos disponen de tarjeta de salud, pulmones, manipulación de alimentos, extendida por dicha entidad.

Se encuentra registrada en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social- IGSS-, bajo el número patronal 102, 088 con la cual tiene derechos y obligaciones cumpliendo de esta manera con el pago de la parte patronal y también por la parte laboral, asegurando el servicio que se requiera en aspectos del cuidado de la salud para cualquiera de los colaboradores que integren el equipo de trabajo del Hotel Alcázar de Doña Victoria.

## **1.2. Descripción general de la empresa y su ambiente de control**

Hoy en día, la empresa Hotel Alcázar de Doña Victoria se desarrolla en un entorno dinámico, tanto económico, social, político y tecnológico, por lo que, a continuación, se describe la visión, misión y objetivos de la misma:

### **1.2.1. Visión**

“Ser la empresa de servicios y productos al turismo líder en la región”.<sup>1</sup>

### **1.2.2. Misión**

“Exceder las expectativas de nuestros clientes a través de una experiencia vivida cada vez que nos visiten, cumpliéndoles con productos y servicios de alta calidad y

---

<sup>1</sup> Chenal de Pérez, Brenda. Entrevistado por (Yoselin Cecibel Peñate Herrarte). *Visión*. (Cobán, Alta Verapaz. Guatemala. 20 de abril 2 016). (Archivo Word. Mis documentos. Computadora Personal de Yoselin Cecibel Peñate Herrarte).

oportuna entrega, en un contexto colonial y naturaleza sin igual”.<sup>2</sup>

### 1.2.3. Objetivos

“Optimizar de forma eficiente y eficaz el uso de insumos a través de una mejora continua, así también, certificarse de controles de calidad-CC-a nivel mundial, llevar a cabo buenas prácticas de manufactura –BPM, garantizar la inocuidad de los alimentos y obtener mayores ventajas competitivas, como también practica permanente de la cultura justo a tiempo “JIT”. (*Just In Time*) y mantenimiento sano de una cultura y clima organizacional”.<sup>3</sup>

### 1.2.4. Situación administrativa

Para lograr el análisis de la gestión administrativa de la empresa, fue necesario y fundamental, realizarlo en base a las cinco fases del proceso que permite cumplir exitosamente con los objetivos que tiene trazados.

#### a. Planeación

En cuanto a planificación se refiere, el tipo de plan que desarrolla la empresa es el operativo anual, además de manejar una planificación trimestral sobre ventas en donde se ven las variaciones que se van dando en relación a temporadas del año. Se realizan presupuestos mensuales y anuales de acuerdo a comparación de datos históricos para tener mayor referencia de la situación de la empresa.

En lo que respecta a la manera de proyectar sus actividades, cada área de trabajo en el hotel tiene la responsabilidad de manejarlas mediante una planificación semanal, la cual se

---

<sup>2</sup> Ibid.,10.

<sup>3</sup> Ibid.

revisa periódicamente para anotar cambios, llevando un control y organización respecto a movimientos diarios o posibles eventos.

Se hizo énfasis en que esta área posee cierta debilidad en la planificación estratégica de la empresa, dando como resultado incumplimiento en los objetivos trazados.

La visión y misión se tienen por escrito, así mismo, cuenta con los valores, tales como: la honestidad que es trabajar con honradez, dignidad, equidad, solidaridad y modestia.

Responsabilidad, es el cumplimiento de los compromisos y obligaciones con una persona, empresa o institución, grupo o sociedad, dando respuestas adecuadas a lo que se espera, cumpliendo más allá de la obligación estricta y asumiendo las consecuencias de los actos, resultado de las decisiones que se toman o aceptan y estar dispuestos a rendir cuentas de éstas.

La actitud de compromiso hacia las labores encomendadas, visualizando las mismas como parte de un enlace mayor y como elemento clave para el éxito de la entidad.

Con el trabajo en equipo se complementa y fortalecen las iniciativas, los conocimientos y recursos individuales para maximizar las tareas diarias.

Actitud de respeto y preocupación ante los requerimientos de los clientes.

Así también, a través del liderazgo se busca el mejoramiento continuo, para institucionalizar como el mejor referente de desarrollo local, nacional y regional, siendo proactivos y propositivos para con los diferentes nichos de mercado.

El servicio, es una actitud del personal de la empresa, atender las necesidades del cliente y superar sus expectativas.

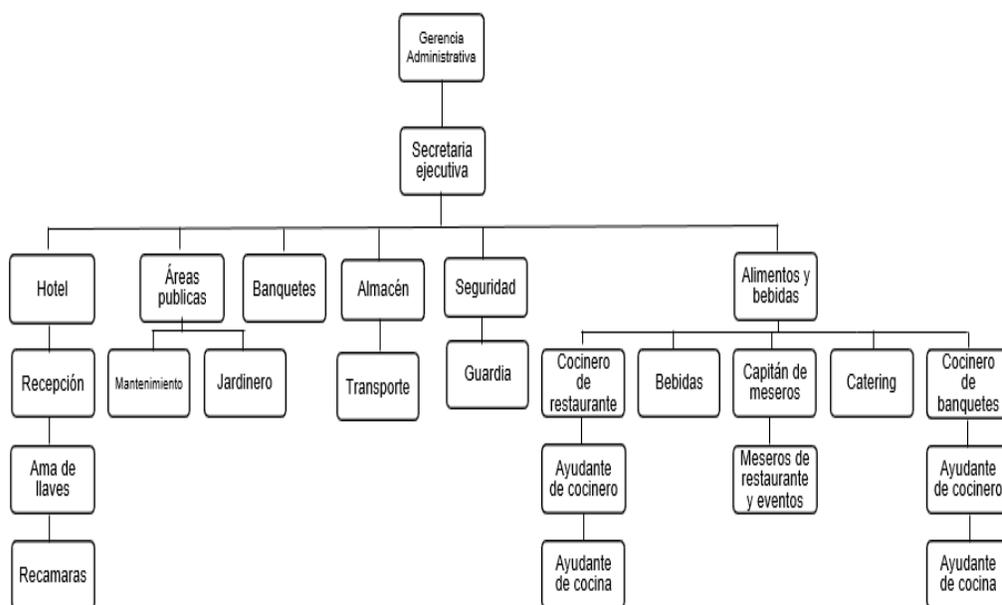
Con el valor de la competitividad, se ofrece servicios y productos de calidad, eficientes, eficaces y precios altamente competitivos.

## b. Organización

Es una organización de tipo lineal en donde el encargado de cada área recibe y transmite todo lo que sucede en su espacio, así mismo el gerente es la autoridad superior sobre ellos y cada situación suscitada dentro del hotel se le reporta inmediatamente.

Por lo cual el hotel presenta una estructura organizacional, por puestos y áreas de la siguiente forma:

**IMAGEN 1**  
**ORGANIGRAMA HOTEL ALCAZAR DE DOÑA VICTORIA**



**Fuente:** Investigación de campo. Año 2016

### **c. Integración**

El proceso de reclutamiento de talento humano se realiza por medio de anuncios en la prensa, redes sociales y páginas electrónicas en donde describen los requisitos indispensables para optar a un puesto en la empresa.

Así mismo, la selección de personal se lleva a cabo a través de una entrevista por parte del departamento de recursos humanos, evaluando habilidades, capacidades y aptitudes para el puesto específico que se requiere.

La forma en que se realiza la inducción en el hotel es primero dándole a conocer por parte del departamento de recursos humanos sus derechos y obligaciones, luego compartirle los valores, misión y visión, luego de completar este procedimiento se presenta en el hotel y el jefe inmediato es el encargado de darle las instrucciones necesarias según el puesto al que aplica.

Además, el periodo de prueba que tienen los candidatos es de dos meses para adaptarse a la modalidad del trabajo, así mismo, en este periodo se le da a conocer al colaborador el sueldo por el cual será contratado en su puesto y las prestaciones laborales a las que tiene derecho, basándose en el código de trabajo.

Por otra parte, también se le hace de su conocimiento las normas y reglas que deberá cumplir en horas laborales, para su buen desempeño y evitar así, posibles molestias con sus compañeros o sanciones al incumplir alguna norma.

En cuanto a las capacitaciones que se llevan a cabo para los colaboradores, son eventuales, ya que, no existe un programa de formación, lo que genera que no existan recursos para poder llevar a cabo dichas actividades de manera periódica.

#### **d. Dirección**

En relación al liderazgo en la empresa se identifica como democrático porque se tiene fluidez en la comunicación con los colaboradores y al momento de surgir problemas a solucionar, busca la participación de su equipo y el consenso de ellos para la toma de decisiones.

En relación al trabajo en equipo, se ha notado que hay poca participación en cuanto a compartir experiencias y conocimientos entre ellos, como también, desconfianza en cuanto a delegar funciones a otro compañero, lo que genera poco compromiso para alcanzar los objetivos y metas de la empresa.

Las actividades de motivación que normalmente se utilizan son, celebración de cumpleaños, detalles en los días especiales, como día de la mujer o de la madre, además de convivios al final del año

#### **e. Control**

La manera en que se lleva el control en el hotel en los diferentes procesos que se desarrollan es a través de documentos por escrito y objetos visibles, entre ellos, reloj digital, planificación de horarios de entrada, control de salida y de entrega de productos alimenticios, cámaras de seguridad,

*Walkie-Talkie* (transceptor de radio portátil) y el monitoreo diario respecto a que todos los recursos y elementos utilizados durante las jornadas se encuentren debidamente en orden y en buen estado, esto por parte de los encargados de cada área del hotel.

### 1.2.5. Situación de mercado

En relación a la situación del mercado de la empresa, se analiza el precio, promoción, servicio y cobertura, siendo estos factores necesarios para el estudio y análisis del mismo.

#### a. Servicio

Los servicios que ofrece actualmente el hotel son hospedaje que consiste en el alquiler de confortables habitaciones, también se proporciona bar y restaurante con diversidad de platillos y bebidas, realización de eventos en salón de convenciones y otros con los que cuenta, además con *Catering* que consiste en servicio a domicilio en donde se da la facilidad de prestar el servicio en otro lugar dispuesto por el cliente.

En relación al servicio Hotel Alcázar Doña Victoria que presta está dividido de la manera siguiente

**CUADRO 2  
DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS**

Área	Capacidad
Eventos	655 personas
Hotel	30 personas
Restaurante	80 personas

**Fuente:** Investigación de campo. Año 2016

**b. Precio**

Son establecidos llevando a cabo un análisis de un Costo de Volumen de Utilidad, determinando primeramente el punto de equilibrio, analizando para ello los costos de producir el servicio e ingresos. Luego de tener identificado el punto de equilibrio la gerencia lleva a cabo reuniones entre el propietario, gerente y administrador para establecer el margen de ganancia que desean obtener, tomando en cuenta también los precios que el mercado y la competencia ofrecen.

**c. Promoción**

Para la proyección del hotel y la venta de un mejor servicio se utilizan medios, tales como, páginas electrónicas, anuncios en periódicos, plataformas virtuales, manejo constante de redes sociales y revistas de turismo.

A nivel general no se han realizado investigaciones de mercado para conocer lo que el cliente piensa de la empresa, su personal y su servicio. Actualmente la modalidad que se usa es la observación directa, caja de sugerencias, donde dan su opinión acerca del hotel

**d. Cobertura**

El área donde más influye actualmente el hotel es el departamento de Alta Verapaz, específicamente en Cobán, en donde se relaciona con empresas gubernamentales, no gubernamentales, así también, tiene vínculos con empresas turísticas, transnacionales, asociaciones deportivas y culturales, teniendo una localización favorable para los clientes.

### **1.2.6. Situación Financiera**

En relación al área financiera cuentan con la utilización de un presupuesto que demuestra un control en el uso de los recursos económicos, como lo son combustibles, energía y otros rubros, así como los gastos por la remuneración laboral, edificios, promoción, *marketing*, mantenimiento de las instalaciones, los impuestos y otros gastos que se originen como resultado de las actividades que desarrolle el hotel. Además, los presupuestos están anuentes a cambios en base a las operaciones que se realizan.

### **1.3. Descripción de las situaciones encontradas**

A continuación, se presenta un análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas detectadas en el hotel.

#### **1.3.1. Identificación FODA**

##### **a. Fortalezas**

Recurso humano con experiencia y capacidad, capital propio, logrando auto sostenibilidad, empresa reconocida en el medio, así también, cuenta con instalaciones propias, sistema financiero sólido y disponibilidad de personal para cubrir eventos socioculturales de la región.

##### **b. Oportunidades**

Variedad de atractivos turísticos en el departamento de Alta Verapaz para atraer clientes al hotel, actividades relevantes en el año, tales como Rabín Ajau. media maratón y eventos de belleza, entre otras, como también, alianzas estratégicas con otras empresas para aumentar la cartera de clientes, interés en

el desarrollo turístico de parte de las autoridades municipales y departamentales.

#### **c. Debilidades**

Inexistencia de programas para el fortalecimiento de las habilidades, destrezas y aptitudes en los colaboradores, desconocimiento de las necesidades de los clientes y las condiciones del mercado, ausencia de medios para la prevención de riesgos de los colaboradores, así también, inadecuados métodos de optimización para la materia prima en la producción gastronómica, carencia de estrategias administrativas a largo plazo y desaprovechamiento de las oportunidades que brindan la tecnología, comunicación y publicidad.

#### **d. Amenazas**

Competencia calificada, por otra parte, Alta Verapaz es una región expuesta a inesperados fenómenos atmosféricos que pueden afectar el turismo, así también, cambios en las necesidades y gustos de los clientes, índices de violencia en el país específicamente a turistas.

### **1.3.2. Descripción de las situaciones encontradas**

En virtud del diagnóstico realizado en el hotel se describen las debilidades identificadas:

**a. Inexistencia de programas para el fortalecimiento de las habilidades, destrezas y aptitudes en los colaboradores**

Actualmente la empresa presenta debilidad en la implementación de actividades que fortalezcan las habilidades, destrezas y aptitudes en los colaboradores. Así mismo en la manera de aplicar las técnicas motivacionales.

La gerencia no le brinda importancia necesaria a la implementación de charlas formativas y motivacionales, ocasionando con esto un bajo rendimiento laboral en el hotel.

Para tener un continuo mejoramiento en el ambiente laboral de la empresa y alcanzar un aumento en la productividad a través del talento humano, es importante implementar un plan de formación al personal en donde se fomente la motivación, se fortalezcan las relaciones interpersonales, trabajo en equipo y un desempeño eficiente en el hotel.

**b. Desconocimiento de las necesidades de los clientes y las condiciones de mercado**

Los medios que actualmente se aplican en el hotel para lograr su proyección son plataformas virtuales y revistas de turismo. En el hotel se tiene poca anuencia en la implementación de estrategias de publicidad, por lo cual, no se ha planificado realizar un estudio para conocer las expectativas de los clientes y sus condiciones.

Existe en el hotel la dificultad de identificar las demandas de sus clientes y al mismo tiempo contar con un panorama claro para la toma de decisiones.

Para un avance significativo del hotel en sus actividades o eventos, se debe efectuar para contar con la percepción de los

clientes respecto a los servicios que se prestan, y de esta manera conocer las acciones que se deben implementar para poder cumplirlas en el tiempo estipulado y generar oportunidades importantes para el hotel.

**c. Ausencia de medios para la prevención de riesgos de los colaboradores**

Los colaboradores tienen un mínimo conocimiento acerca de las técnicas o normas que deberían aplicar para la inspección y control de la salud y seguridad ocupacional

Las acciones que se llevan a cabo para dar a conocer a los colaboradores sobre las condiciones seguras e inseguras del hotel son incorrectas y no generan un ambiente laboral seguro originando, además, grandes desventajas para el hotel. La salud y seguridad ocupacional es de interés de empleadores y del propio empleado, en toda actividad laboral existen riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores.

Es necesario implementar un programa de salud y seguridad ocupacional para fomentar la prevención y poder disminuir riesgos que se puedan generar en el hotel. Además, adecuar el hotel a las normas establecidas actualmente para el apoyo en el bienestar del colaborado.

**d. Inadecuados métodos de optimización para la operación gastronómica**

El hotel tiene cierta desorganización respecto a la identificación de diversas categorías de menús ya que no cuenta con un modelo que le brinde un parámetro para evaluar la integración de recetas y estandarizarlas. La ausencia de una

herramienta en donde se planifiquen y proyecten actividades en mejora de los menús. Así mismo, rutinarios análisis sobre la popularidad y rentabilidad de cada platillo que ofrece el hotel. Como también, la estandarización de recetas.

Débil preparación de los platillos, ya que no se conocen las especificación y procesos de la elaboración de los mismos por parte del área de cocina, así también, no se tiene establecido, cuáles son los platillos que realmente son rentables para la empresa y no se les da su debida promoción, al mismo tiempo se venden platillos a un precio de venta menor del costo de producción.

Es necesario aplicar una Ingeniería del Menú, para realizar una investigación concreta acerca de los costos de producción, rentabilidad y ventas de los platillos, llevando a cabo un análisis sobre los platillos populares, estrella, perro y rompecabezas, ordenando y presentando de mejor manera estos platillos en la carta de menú que se muestra a los clientes.

Así también, estandarizar los procesos, procedimientos e ingredientes en la preparación de los platillos generando importantes cambios en la optimización de recursos impactando en un incremento en la rentabilidad.

#### **e. Carencia de estrategias administrativas a largo plazo**

La fluidez de la información en la empresa es débil y la forma de desarrollarla con los colaboradores es inefectiva, ya que, no existe una herramienta en donde se expresen los objetivos

empresariales y líneas estratégicas que lleven a alcanzar las metas planteadas.

Siendo así, para el hotel es de vital importancia tener bien establecidas sus acciones para tomar medidas claras de lo que se desea desarrollar. Por esta razón, es necesario implementar un plan estratégico y con esto obtener mejores resultados, mayor organización, aprovechamiento de los recursos disponibles y una mejor orientación hacia la visión y misión.

**f. Desaprovechamiento de las oportunidades que brindan la tecnología, comunicación y *publicidad***

La gran mayoría de empresas hacen uso masivo de tecnología con sistemas computarizados, registros contables y otros tipos de herramientas tecnológicas como los medios de comunicación y *marketing*.

La tecnología es una realidad en las empresas, porque la gran mayoría de ellas consideran a las mismas y las áreas que las proveen como una forma de desarrollo.

Por lo tanto, en el hotel no se les da el debido uso a estas herramientas modernas, ya que no poseen anuncios publicitarios en estaciones de radio, televisión y estrategias.

Provocando con esto una baja participación en el mercado y al mismo tiempo dificultades para llegar a clientes potenciales.

Para dar a conocer los servicios que ofrece el hotel es necesario desarrollar una campaña publicitaria que se adapte a los objetivos de la empresa durante un periodo determinado.

### **1.3.3. Jerarquización de las situaciones encontradas**

En base al diagnóstico realizado en el Hotel Alcázar de Doña Victoria se realizó la jerarquización de la problemática, exponiendo tres actividades de mayor relevancia para solucionar en la empresa.

- a. Inexistencia de programas para el fortalecimiento de las habilidades, destrezas y aptitudes en los colaboradores
- b. Desconocimiento de las condiciones de mercado
- c. Ausencia de medios para la prevención de riesgos de los colaboradores.

## **CAPÍTULO 2**

### **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS**

#### **2.1. Plan de formación al personal**

Según las técnicas aplicadas, tales como la encuesta, entrevistas y la observación se evidenció la necesidad de fortalecer los conocimientos, aptitudes y habilidades de los colaboradores de manera organizada en base a los objetivos del hotel.

Inicialmente se contribuyó con la elaboración y desarrollo de un Programa de Formación que incluye aspectos como la justificación, objetivos, alcance, periodicidad, metodología, así también recursos, presupuestos, evaluación y actividades para el seguimiento de futuras formaciones. Las acciones que se realizaron fueron las siguientes:

Visitas en dos turnos con los colaboradores a un restaurante de comida rápida, líder en servicio y calidad en el cual se hizo un recorrido a lo largo de las instalaciones, observando los diversos procesos en cada área, juntamente con el acompañamiento del gerente brindando asesoría de cada fase de las actividades y a la vez respondiendo interrogantes planteadas por los colaboradores.

Seguido a ello se realizó un taller con el tema cultura organizacional, actividad que consistió en reconocer los principales lineamientos, creencias, valores, diferencias entre una cultura débil y fuerte, sus

características, ventajas y desventajas además se dio un espacio para que los colaboradores compartieran experiencias que han tenido dentro de la empresa, ya que son elementos importantes para concientizar la base de un buen clima laboral.

Se llevó a cabo también la formación sobre el tema de liderazgo en las instalaciones del hotel Alcázar de Doña Victoria, en donde se trataron los temas ¿qué es un líder?, concepto de liderazgo, tipos de liderazgo, diferencia entre jefe y líder y características de la comunicación, así mismo se realizaron dos dinámicas en relación al liderazgo, logrando que los encargados de área y personal directivo participaran en la actividad de manera activa.

Otra de las actividades en las cuales se enfocó el programa fue sobre trabajo en equipo y motivación laboral, para lo cual se utilizó una conferencia en donde se dieron a conocer los aspectos que se deben tomar en cuenta cuando se trabaja en equipo, siendo ellos, el sentido de pertenencia, confianza, objetivos comunes, toma de decisiones, responsabilidad, compromiso mutuo, comunicación, liderazgo, aprovechamiento de la diversidad en sus aptitudes y la importancia de celebrar éxitos grupales. Además, se trataron aspectos de la motivación laboral, tales como, el ciclo de la motivación, pirámide motivacional en el desarrollo humano.

Así también se desarrolló una conferencia respecto al tema de servicio al cliente en la que se enfatizó especialmente a meseros de restaurante y eventos, enfatizando en los 10 mandamientos del servicio al cliente basado en la calidad del mismo.

Luego de finalizar con las diversas formaciones se aplicó una evaluación a los colaboradores para determinar el nivel de eficiencia de

las mismas, a través de un cuestionario de 5 preguntas, el cual fue esencial para lograr diseñar las acciones a seguir de las formaciones posteriores.

Por último, se integraron las actividades de seguimiento de formaciones al plan implementado, siendo estas reuniones para determinar la manera de aplicar lo aprendido, así también para compartir dificultades en el desarrollo de sus labores, además talleres de lectura y dinámicas que refuerzan conceptos proporcionados y para finalizar realizar entrevistas a los colaboradores para evaluar los cambios significativos que se han observado.

## **2.2. Investigación de Mercados**

Para dar inicio a esta actividad, primeramente, se planteó el problema de investigación, analizando comentarios por parte de clientes, obtenidos a través de entrevistas, observación directa y datos secundarios, todo esto recabado en la fase de diagnóstico.

Seguidamente se realizó la delimitación del problema en donde se estableció la pregunta de investigación dirigido a analizar cuáles son las preferencias e intenciones del cliente en relación a la satisfacción del servicio de hotelería, así también su debida justificación, hipótesis, objetivos y su alcance.

Además, se procedió a seleccionar el diseño de la investigación en donde se tomó en cuenta el tipo de investigación que se utilizaría seleccionando la descriptiva y exploratoria, ya que se efectuó una investigación de campo, describiendo las características de los aspectos a analizar, la procedencia de los datos, el área de influencia de igual manera se elaboró el cronograma detallando las actividades que se

ejecutaron en un tiempo determinado, seguido a ello se estructuró el cuestionario que se aplicó a los clientes del hotel.

Se estableció el diseño de la muestra, determinando la población meta y al mismo tiempo se calculó la muestra, obteniéndola de una fórmula de población desconocida, ya que no se contaba con el número exacto de clientes que visitan el hotel, siendo el resultado de la muestra de 203 clientes, de los cuales solamente se cuestionaron a 65 por factor tiempo, se seleccionó la técnica de muestreo, así mismo se incorporó la escala de medición y el presupuesto de la investigación.

Se procedió a realizar el trabajo de campo durante un tiempo de dos semanas. En él cuestionario se tomó en cuenta la percepción de los clientes en cuanto aspectos como comodidad, servicio, calidad, soporte y seguridad que ofrece el hotel.

Por lo cual llevó a cabo la tabulación de datos, clasificando las respuestas en base a la opinión de los clientes, extrayendo conclusiones las cuales sirvieron para realizar recomendaciones respectivas.

### **2.3. Programa de salud y seguridad ocupacional**

Luego de haber realizado entrevistas a los encargados de cada área se logró identificar la necesidad de llevar a cabo un análisis de las condiciones de riesgo para poder determinar las acciones a realizar mediante un Programa de Seguridad Ocupacional, que contiene su respectiva justificación, objetivos, metodología, como también los recursos y el presupuesto, por lo cual las actividades desarrolladas fueron las siguientes:

Se llevó a cabo un estudio con el acompañamiento de un experto de la Cruz Roja de Cobán, Alta Verapaz del área de hospedaje del hotel y de acuerdo a ello se inició a elaborar un mapa de riesgos, realizando un

croquis del área señalizando las salidas de emergencia, ubicando al mismo tiempo el lugar de punto de reunión en el hotel (lugar seguro).

Como resultado del estudio se reflejó la ausencia de señales de seguridad por lo que se diseñaron y colocaron en la empresa.

Se establecieron botiquines en las áreas de hospedaje, restaurante, gerencia y cocina, así mismo, se implementó una guía de emergencias y evacuación estableciendo las funciones del comité de seguridad y su respectiva socialización, determinando los tipos de evacuación que existen, como también las respectivas instrucciones para poder responder eficazmente ante cualquier eventualidad presentada en el hotel.

Se organizó un Comité de Seguridad Ocupacional, para ello, se reunieron a colaboradores de cada área, de hospedaje, cocina y los meseros, se formaron 5 brigadas de emergencia siendo estos de primeros auxilios, incendios, capacitación, evacuación, orden y limpieza, firmando cada uno el acta de formación de comités indicándoles sus responsabilidades y funciones, así como, sus beneficios, los integrantes de cada comisión son de 3 a 5 colaboradores.

Se elaboró una guía de establecimiento de brigadas de emergencia, como herramienta útil al momento de querer volver a organizar de nuevo un comité, él mismo fue socializado con los colaboradores.

Por último, se realizaron dos formaciones con los colaboradores del hotel de las diferentes áreas como lo son los camaristas, meseros, cocineros, ayudantes de cocina, en donde se desarrollaron los temas de primeros auxilios y uso de extintores, estableciendo las guías de Uso de Equipo de Incendios, Acción y Emergencias, esta actividad fue impartida por un miembro de la cruz roja experto en el tema.



## **CAPÍTULO 3**

### **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### **3.1. Plan de formación al personal**

Con base a la visita realizada a un restaurante de comida rápida, se logró un aprendizaje significativo por parte de los colaboradores en las diversas áreas que laboran, ya que, el hotel adoptó la estrategia de empaque seguro de productos con sus respectivas medidas para ser utilizadas al momento de realizar platillos, además se inculcó en los colaboradores, una perspectiva que el cliente es primero en base a los valores como el servicio, calidad y limpieza.

Se desarrollaron cuatro temáticas de formaciones en los cuales se abordaron los temas liderazgo, cultura organizacional, trabajo en equipo comunicación y motivación laboral, dirigidos a los encargados de cada área y personal directivo, con lo cual se obtuvieron mejores acciones de liderazgo en las diferentes áreas del hotel y en las relaciones interpersonales.

El programa de formación favoreció vías de comunicación fluidas y claras, optimización de tiempo y esfuerzo, permitiendo una buena convivencia laboral.

La evaluación del programa visualizó que el 70% de colaboradores quedó satisfecho con el trabajo realizado, además comentaron que el entorno de trabajo fue importante para el proceso de enseñanza y desarrollo de sus habilidades.

Posterior a la evaluación se diseñó una guía de actividades que fortalecerá y asegurará la continuidad del plan de formación, para que de esta manera se pueda garantizar el logro de los objetivos.

### **3.2. Investigación de Mercados**

La investigación realizada permitió comprobar que la hipótesis planteada es verdadera, la cual afirma que los clientes se encuentran insatisfechos con la calidad de servicio que les proporcionan; lo cual se refleja en los datos siguientes:

El 14% manifestó que el tiempo de respuesta es muy largo, así también, el 12% comentó que no se les brinda información turística con la que cuenta la región, posterior a ello, el 22% mencionó que el servicio de equipaje es débil, ya que el huésped tiene que llevar su equipaje a la hora de entrada y salida de su habitación.

Analizando los datos recopilados se proponen actividades en cumplimiento de las preferencias y exigencias de los clientes siendo estas la incorporación de funciones y procedimientos para mejorar la proyección por parte del área de recepción y brindar un servicio efectivo a través de un servicio personalizado y rápido

Así también la implementación de un medio informativo sobre el área turística de la región, asesorando de esta manera al cliente sobre la existencia de la diversidad de sitios turísticos que puede visitar y las promociones en cuanto a viajes para diferentes regiones.

De esta manera se propuso también la incorporación de un nuevo servicio, el cual consiste en el traslado de las pertenencias de los clientes al entrar y salir del hotel por medio de un empleado asignado.

Por otra parte, dentro del servicio de restaurante, es esencial desarrollar una guía de servicio al cliente, que establezca la manera correcta de acoger a los clientes, así mismo, los tipos de cortesía que se deben tener con los clientes, la manera de comunicarse, la atención telefónica adecuada con el fin de brindar un servicio de calidad y proyectar una buena imagen.

Integrar un nuevo servicio de revisión de habitaciones al momento de salida del cliente para verificar que no haya dejado algún objeto olvidado, generando que se sienta satisfecho, ya que, es un detalle y valor agregado a la calidad del servicio, cumpliendo con sus expectativas.

Con los datos anteriormente expuestos, se presentó un informe a gerencia y así mismo una planificación con las actividades que serían implementadas, para cumplir con las expectativas y requerimientos de los clientes.

### **3.3. Programa de salud y seguridad ocupacional**

Con la elaboración de un mapa de riesgos del área de hospedaje del hotel, se tiene un mejor panorama de las principales salidas de emergencia, por lo que, genera mayor seguridad tanto a colaboradores como a huéspedes, así también, con la implementación de botiquines los colaboradores tienen acceso inmediato a medicinas para responder a cualquier eventualidad.

En la guía de evacuación y emergencia, cada colaborador posee las instrucciones necesarias para salir de las instalaciones y reaccionar de buena manera ante un posible incendio, accidente laboral o cualquier otra eventualidad interna o externa y de esta manera evitar pérdidas humanas y materiales.

Establecer un comité de seguridad ocupacional, brinda una mayor organización y cumplimiento de las funciones respecto a las medidas de seguridad. Además, colaboradores conscientes de velar por el resguardo de su integridad física, la de sus compañeros y de las instalaciones.

Por último, a través de formaciones de uso de extintores y primeros auxilios, los colaboradores son capaces de dar un correcto uso a los extintores al momento de algún incendio, como también, de su mantenimiento y cuidados respectivos, al mismo tiempo, brindar correctamente los primeros auxilios a compañeros que sufran alguna afección a la salud, conocen también las instituciones a la cuales pueden pedir auxilio al momento de que ocurra alguna situación de vulnerabilidad.

## CONCLUSIONES

Las herramientas administrativas diseñadas permiten a la empresa fortalecer las habilidades, aptitudes y destrezas del personal, una atención personalizada y además un ambiente seguro para los colaboradores y clientes.

El plan de formación al personal fue un proceso orientado a incentivar la participación de los colaboradores en las decisiones y así mismo fortalecer sus capacidades, competencias y actitudes de servicio, maximizando el talento, para tener un mejor desempeño en equipo y eficiencia en el servicio proporcionado.

Conocer las necesidades, gustos y preferencias de los clientes a través de una investigación de mercados favorece implementar estrategias para generar un servicio de hotelería eficaz, tales como el servicio personalizado, incorporación de funciones y procedimientos, verificación de objetos olvidados, desarrollo de una guía de servicio al cliente y la socialización de información turística de la región, logrando con ello aumentar la satisfacción del cliente.

Un programa de seguridad ocupacional dirigido a colaboradores creó un ambiente más seguro, disminuyendo la probabilidad de accidentes laborales en áreas tales como cocina y mantenimiento.



## RECOMENDACIONES

Crear sistemas de control y seguimiento para validar que los objetivos planteados en cada propuesta administrativa se alcancen y al mismo tiempo identificar las desviaciones que surgen en las diferentes acciones aplicadas para establecer mecanismos que puedan corregirlas.

La gerencia debe darle continuidad al plan de formación para garantizar el desarrollo permanente de las habilidades, aptitudes, destrezas de cada colaborador y su sostenibilidad, estableciendo un presupuesto que incluya los rubros necesarios garantizando cubrir todos los requerimientos, así mismo aplicar evaluaciones para verificar el grado de cumplimiento de los objetivos del plan y por último asegurar con la guía del programa de seguimiento de las formaciones el éxito de las actividades.

Realizar acciones continuas de investigación para las diversas opiniones, necesidades y tendencias en los servicios de hotelería para innovar la calidad en el servicio que se proporciona.

Seguir fomentando el programa de seguridad ocupacional para conducir a la empresa hacia una conducta que facilite la comprensión de acciones adecuadas en relación a la prevención de riesgos y accidentes. Así también organizar constantes capacitaciones para los miembros del comité de seguridad, para que estos puedan detectar cualquier situación de riesgo y velar por el bienestar de los colaboradores y de las instalaciones.



## BIBLIOGRAFÍA

- Benassini, Marcela. *Introducción a la investigación de mercados: enfoque para América Latina*. 2da. Ed. México: Prentice Hall-Pearson. 2009.
- Benassini, Marcela y Otto Kleppmer's. *Publicidad*. México: Prentice Hall-Pearson, 1988.
- Burbano Ruiz, Jorge y Alberto Ortiz Gómez. *Presupuesto: enfoque de planeación y control de recursos*. 2da Ed. Colombia: Mc Graw Hill, 1995.
- Chenal de Pérez, Brenda. Entrevistado por (Yoselin Cecibel Peñate Herrarte). *Visión*. (Cobán, Alta Verapaz. Guatemala. 20 de abril 2 016). (Archivo Word. Mis documentos. Computadora Personal de Yoselin Cecibel Peñate Herrarte).
- Daft, Richard L. *La experiencia del liderazgo*. 3ra. Ed. México: Cengage Learning, 2004.
- Hoffman, K. Douglas y John Bateson. *Marketing de servicios: conceptos estrategias y casos*. México, Cengage Learnig, 2011.
- Koontz, Harold y Heinz, Weirich. *Administración: una perspectiva global*. México: McGraw-Hill, 1998.
- Krajewski, Lee. Et al. *Administración de operaciones: procesos y cadena de suministro*. México: Pearson Educación, 2013.
- Melgar Callejas, José María. *Organización y métodos para el mejoramiento de las empresas*. 2da. Ed. San Salvador: ESUFG, 2003.
- Robbins, Stephen P., Mary Coulter. *Administración*. 8va. Ed. México: Pearson Educación, 2005.
- Robbins, Stephen. *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación, 2009.
- Stanton J., William. Et al. *Fundamentos de marketing*. México: McGraw-Hill, 1996

Steiner, George A. *Planeación estratégica: 30va. Ed.* México: Compañía Continental, 2003.

Sarmiento Euclides, Alfredo. *Los presupuestos teoría y aplicaciones.* Bogotá: Universidad Distrital, 1989.

Treviño Martínez Rubén, *Publicidad: comunicación integral en marketing. 7ma. Ed.* México: Interamericana S.A., 2001.



**Vo. Bo. Margarita Pérez Cruz**  
Bibliotecaria General  
CUNOR



## **ANEXOS**



**ANEXO 1**

**PLAN  
DE FORMACIÓN AL PERSONAL**



**PLAN DE FORMACIÓN AL PERSONAL  
REALIZADO EN HOTEL  
ALCAZAR DOÑA VICTORIA**

**YOSELIN CECIBEL PEÑATE HERRARTE  
CARNÉ 201140342**

**COBÁN, ALTA VERAPAZ, AGOSTO 2016**

## ÍNDICE GENERAL

1. Introducción	01
2. Justificación	03
3. Objetivos	05
4. Alcance	05
5. Periodicidad	05
6. Plan de Formación	07
7. Presupuesto	09
8. Evaluación de la formación	09
9. Cuestionario para medir el nivel de eficiencia de las formaciones	10
10. Interpretación de los datos obtenidos en la evaluación de la formación	12
11. Informe de resultados obtenidos de la formación	17
12. Seguimiento de las formaciones	18
13. Actividades para el seguimiento de las formaciones	19
14. Presupuesto seguimiento de la formación	20

## **INTRODUCCIÓN**

Las empresas no invierten en capacitaciones y la debilidad de una cultura organizacional, dan como resultado empresas con personal desmotivado e ineficiente.

Por lo que, la presente propuesta tiene como finalidad proporcionar los lineamientos necesarios para la implementación de un Plan de Formación, como una herramienta para apoyar a la empresa en el logro de sus objetivos y metas, manteniendo a los colaboradores actualizados, comprometidos y motivados.

Es necesario que la gerencia reconozca la importancia de contar con colaboradores capacitados en los roles que desempeñan, considerando que la capacitación es una inversión para reducir o eliminar la diferencia entre el desempeño actual y el deseado para contribuir al logro de los objetivos de la organización.

Así mismo, la implementación de un Plan de Formación mejora el servicio y aumenta la satisfacción de los clientes.

Por lo que se plantea el presente Plan de Formación al personal de las áreas de hospedaje, restaurante y eventos y mejorar la calidad del servicio a los clientes.

## **JUSTIFICACIÓN**

El recurso más importante en cualquier empresa lo forman los colaboradores en relación a las actividades laborales.

Por tal razón es de especial importancia en una empresa que presta servicios en donde la conducta y rendimiento de los colaboradores influye directamente en la calidad y optimización de los servicios que se brindan

Un personal motivado y trabajando en equipo, es la base fundamental en la que las empresas de éxito enfocan sus logros.

Sin embargo, en el hotel, las capacitaciones no es un tema de mayor relevancia a tomar en cuenta, ya que se tiene la idea de que es solo un gasto económico y pérdida de tiempo.

Por tales motivos conducen automáticamente a enfocar inevitablemente al tema de formación como uno de los elementos de mayor importancia para modificar o cambiar las actitudes y comportamiento del personal dentro del Hotel Alcázar Doña Victoria, dirigiéndolo a la optimización de sus servicios.

## **OBJETIVO GENERAL**

Preparar al personal para la ejecución eficiente de sus funciones según el puesto en que se desenvuelven, así mismo, modificar sus actitudes para contribuir a crear un clima laboral satisfactorio, incrementando la motivación del colaborador y receptivo a la supervisión de acciones y de gestión.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a) Lograr la participación del personal en la identificación de las necesidades reales de formación.
- b) Mejorar la actitud de los colaboradores con respecto a sus responsabilidades.
- c) Mejorar la aptitud de los colaboradores por medio del conocimiento amplio de las prácticas que se realizan a diario, también concientizarlos acerca de la importancia del trabajo que realizan, haciendo énfasis en las necesidades que se detectaron en la situación actual.
- d) Fortalecer el trabajo en equipo para cumplir con los objetivos grupales y de la empresa.

## **ALCANCE**

Se trabajará con los colaboradores de las áreas de hospedaje, restaurante y eventos.

## **PERIODICIDAD**

Se recomienda realizar actividades de formación cada cuatro meses.

6. Plan de Formación							
No.	Tema	Objetivo	Contenido	Participantes	Metodología	Recursos	Tiempo
1.	Cultura organizacional	<p>Conocimiento por parte de los colaboradores sobre las diferentes culturas que se manejan en las empresas.</p> <p>Conocer las bases de una Cultura Fuerte y la fomentación en la empresa utilizando como herramienta un taller para los colaboradores.</p>	<p>Importancia del servicio.</p> <p>Funcionamiento del área de producción. Control de calidad.</p> <p>Motivación laboral. Que es cultura organizacional. Diferencia entre Cultura débil y Cultura Fuerte.</p> <p>Funciones de la Cultura.</p> <p>Elementos de una cultura.</p> <p>Ritos organizacionales.</p>	<p>Epesista</p> <p>Colaboradores de las áreas de restaurante, eventos y hospedaje.</p>	<p>Visita a McDonald's siendo una empresa con una fuerte cultura organizacional. Taller Dinámicas</p>	<p>Computadora. Cañonera. Pliegos de papel bond. Marcadores. Permanentes. Hojas bond. Hojas de trabajo.</p>	<p>6 horas. En dos turnos. (visitas)</p> <p>2 horas (taller)</p>
2.	Liderazgo.	Lograr que cada colaborador responsable de cierta área del hotel tenga iniciativa y empoderamiento al realizar su labor.	<p>Teorías de liderazgo. Estilos de liderazgo. Etapas de liderazgo. Características de los estilos de liderazgo. Características del líder transformacional. Diferencia entre jefe y Líder.</p>	<p>Epesista</p> <p>Colaboradores de las áreas de restaurante, eventos y hospedaje.</p>	<p>Taller. Dinámicas.</p>	<p>Computadora. Cañonera. Pliegos de papel bond. Marcadores permanentes. Hojas bond. Planificación. Video motivacional.</p>	1 hora.
3	Comunicación y motivación en el área laboral.	Conocer y tener en cuenta la importancia de la comunicación no verbal y la motivación en el área laboral.	<p>El esquema de la comunicación. Algunas consideraciones de la comunicación no verbal. Distinguir y precisar quien tiene el problema. Superación personal.</p>	<p>Epesista</p> <p>Conferencista</p> <p>Colaboradores de las áreas de restaurante, eventos y hospedaje.</p>	<p>Conferencia. Dinámicas</p>	<p>Computadora. Cañonera. Hoja de trabajo del libro "camino hacia el éxito".</p>	2 horas.

No.	Tema	Objetivo	Contenido	Participantes	Metodología	Recursos	Tiempo
4	Trabajo en equipo	Dar su apreciación sobre la importancia de trabajo en equipo en el hotel a través de la realización de una conferencia.	Las 5 llaves de trabajo en equipo. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Servicio</li> <li>• Confianza</li> <li>• Organización</li> </ul>	Epesista Conferencista Colaboradores de las áreas de restaurante, eventos y hospedaje.	Conferencia.	Computadora. Cañonera. Dinámicas. Video sobre trabajo en equipo. Refrigerio.	1 hora.
5	Servicio al cliente	Mejorar la relación de los meseros con los clientes y la prestación de un servicio eficiente en el área de restaurante del hotel.	Los 10 mandamientos del servicio al cliente.	Epesista Conferencista Colaboradores de las áreas de restaurante, eventos y hospedaje.	Conferencia. Dinámicas.	Computadora. Cañonera. Refrigerio	1 hora.

## 7. Presupuesto

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>COSTO</b>
Visita a McDonald's siendo una empresa con una fuerte cultura organizacional.	Pasajes de 15 colaboradores.	Q. 45.00
Conferencia sobre el tema "Liderazgo"	a) Refrigerio para 20 colaboradores.	Q. 60.00
	b) Alquiler de cañonera.	Q. 60.00
Taller sobre el tema "Cultura Organizacional".	c) Refrigerio para 20 colaboradores.	Q. 40.00
	d) Alquiler de cañonera	Q. 60.00
Taller sobre "Comunicación y motivación en el área laboral"	e) Refrigerio para 20 colaboradores.	Q. 40.00
	f) Alquiler de cañonera.	Q. 60.00
	g) Pago al conferencista.	Q. 250.00
Conferencia sobre "Trabajo en equipo"	h) Refrigerio para 15 colaboradores.	Q. 60.00
	i) Alquiler de cañonera.	Q. 60.00
	j) Pago al conferencista.	Q. 250.00
Conferencia sobre "Servicio al cliente"	k) Refrigerio para 15 colaboradores.	Q. 60.00
	l) Alquiler de cañonera.	Q. 60.00
	m) Pago al conferencista.	Q. 250.00
<b>TOTAL:</b>		<b>Q. 1,355.00</b>

## 8. Evaluación de la formación

Para efectos de la evaluación de la formación, se propuso utilizar un cuestionario en el cual se evaluó el nivel de eficiencia, en el cual se analizaron los siguientes aspectos:

- a. La calidad y relevancia de los temas tratados
- b. Las habilidades del instructor
- c. Adecuación y efectividad de la metodología

Esta evaluación es muy indispensable para retroalimentar a los instructores, gerencia, así como al facilitador del programa que se designe, para ajustar y mejorar los siguientes eventos de formación.

Para ello se utilizó el siguiente formato:

### 9. Cuestionario para medir el nivel de eficiencia de las formaciones

	<b>Cuestionario para medir el nivel de eficiencia de las formaciones.</b>
<b>Nombre:</b>	
<b>Puesto:</b>	
<b>Tema impartido:</b>	
<b>Fecha de formación:</b>	

**Instrucciones:** A continuación encontrará una serie de preguntas, que le permitirán expresar su punto de vista en cuanto a la formación realizada y los conocimientos/habilidades que usted adquirió durante el proceso. g

Se le ruega responder con la mayor sinceridad posible, ya que, su punto de vista será tomado en cuenta para mejorar futuras formaciones y brindarle la información que usted como colaborador necesita. Marque con una "X" la respuesta que sea de su elección.

#### CUESTIONARIO

1. ¿El contenido de la formación llenó sus expectativas?

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Si su respuesta fue negativa explique porque no cumplió con sus expectativas?	

2. ¿Después de la formación en que porcentaje le será posible aplicar lo aprendido en su puesto de trabajo?

25%	50%	75%	100%

3. ¿Qué tan satisfecho (a) está de la técnica de enseñanza aplicada para asimilar la información proporcionada?

Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

4. ¿Qué tan satisfecho esta del entorno en el cual se desarrolló la formación?

Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

5. A su punto de vista, califique el nivel de conocimiento que presento el expositor, la claridad en la presentación y resolución de dudas.

Malo	Regular	Bueno	Excelente

**Sugerencias:**

---



---



---



---



---



---



---



---



---



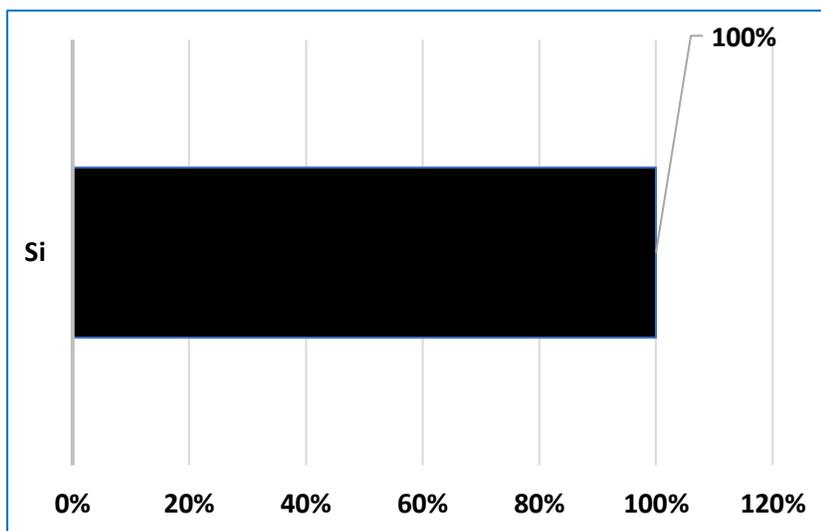
---

**Muchas gracias por su colaboración**

## 10. Interpretación de los datos obtenidos en la evaluación de la formación.

Luego de haber aplicado el correspondiente cuestionario para evaluar la eficiencia de las diferentes formaciones que se llevaron a cabo con los colaboradores se presenta a continuación los datos obtenidos.

**GRÁFICA 1**  
**EL CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN LLENO SUS EXPECTATIVAS**

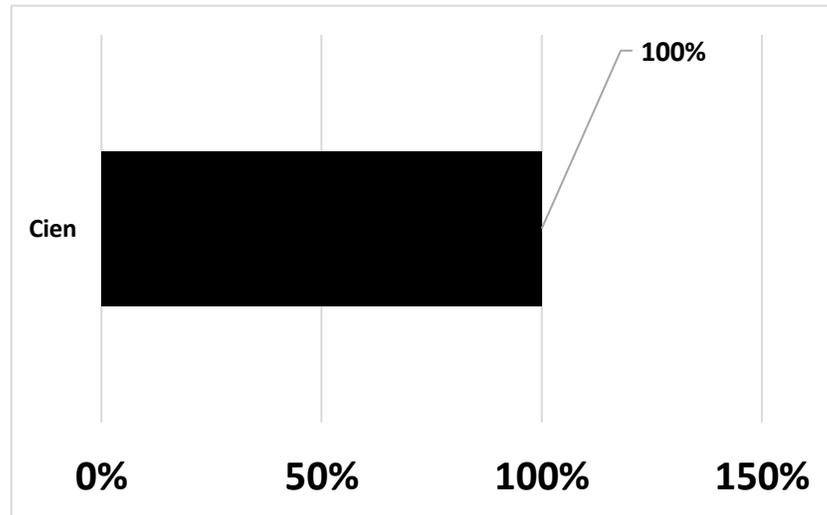


Fuente: Investigación de campo. Año 2016.

### Interpretación:

Según los datos obtenidos a través del cuestionario realizado a cada participante de las formaciones, se obtuvo que el contenido brindado durante las diversas sesiones, llenó las expectativas de los 20 colaboradores. Ya que, permitirá realizar de mejor forma las actividades, fortalecerá la comunicación entre todo el equipo del trabajo, lo que generará un mejor clima laboral y atención al cliente.

**GRÁFICA 2**  
**ESTIMACIÓN DEL PORCENTAJE DE APLICACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO, DESPUES DE LA FORMACIÓN**

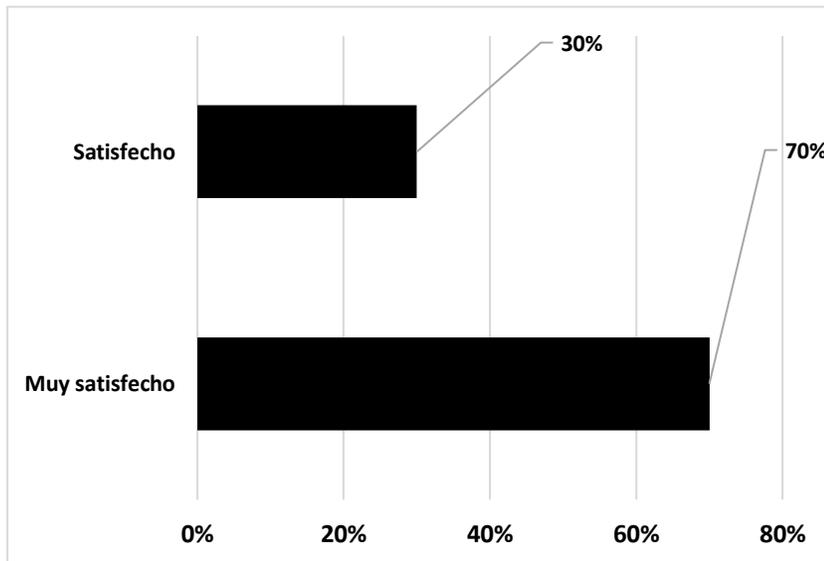


**Fuente:** Investigación de campo. Año 2016.

**Interpretación:**

Posterior a recopilar los datos del cuestionario aplicado a los colaboradores, se refleja en la gráfica 2 que para todos los colaboradores los temas tratados en las diferentes formaciones son de mucha utilidad en sus puestos de trabajo y por consiguiente aplicables.

**GRÁFICA 3**  
**ESTIMACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PARTICIPANTE, A TRAVÉS DE LA TÉCNICA DE ENSEÑANZA APLICADA.**

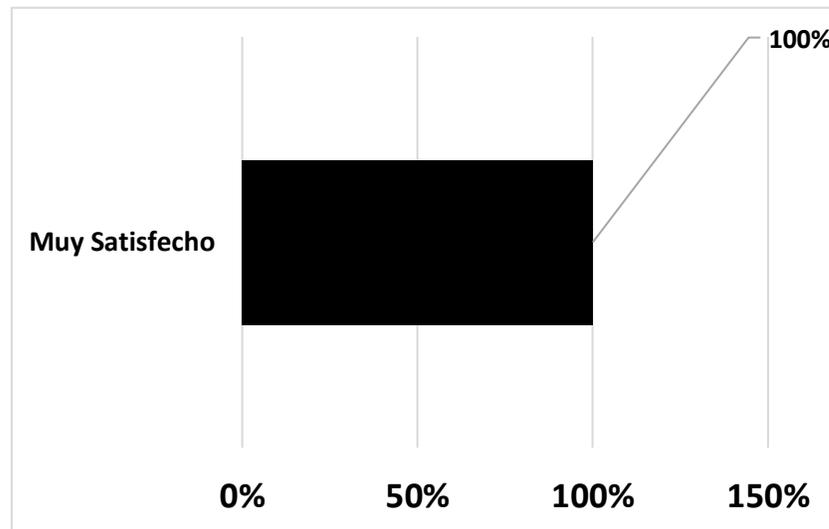


Fuente: Investigación de campo. Año 2016.

**Interpretación:**

Tomando en cuenta que la satisfacción del colaborador es lo más importante para el hotel obteniendo un crecimiento significativo en las actitudes cotidianas y el ambiente de trabajo, evaluó el nivel de satisfacción del colaborador a través de las metodologías utilizadas, las cuales fueron, talleres, dinámicas y conferencias, obteniendo los siguientes resultados: un 70% de participantes dijeron estar muy satisfechos, el 30% satisfechos.

**GRÁFICA 4**  
**DETERMINACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PARTICIPANTE EN**  
**RELACIÓN AL LUGAR EN DONDE SE DESARROLLO LA FORMACIÓN**

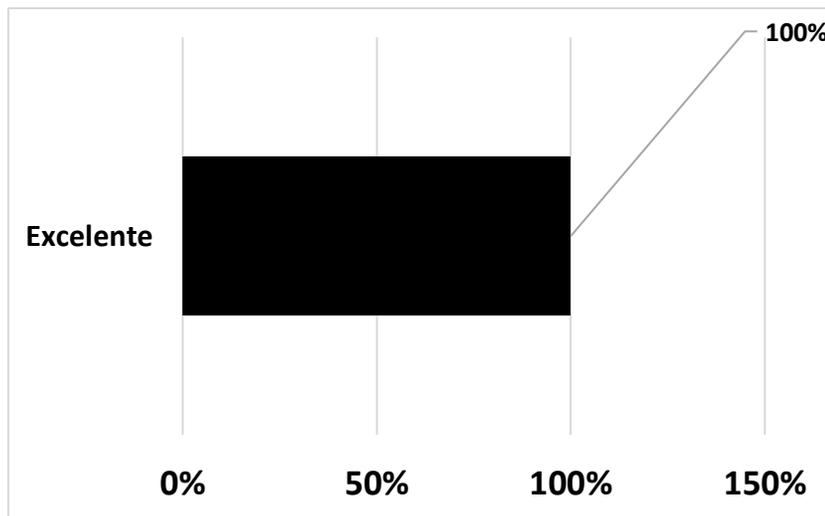


**Fuente:** Investigación de campo. Año 2016.

**Interpretación:**

Según con la información obtenida se logró determinar que el 100% de los participantes estuvo muy satisfecho con las instalaciones en donde se llevó a cabo las formaciones, ya que fueron salones del hotel muy confortables, lo que les permito a los colaboradores prestar atención al desarrollo de las conferencias.

**GRÁFICA 5**  
**NIVEL DE CONOCIMIENTO, EXPOSICIÓN Y RESOLUCIÓN DE DUDAS QUE PRESENTO EL FACILITADOR DE LAS FORMACIONES**



**Fuente:** Investigación de campo. Año 2016.

### **Interpretación:**

El facilitador de las formaciones al colaborador es sumamente importante, ya que de su experiencia depende el nivel de conocimientos que el participante adquirirá y podrá aplicar en su puesto de trabajo a diario. Para las formaciones impartidas, se obtuvo que el 100% de los participantes expresó que el facilitador poseía una excelente preparación, experiencia y conocimiento para la resolución de dudas.

## **11. Informe de resultados obtenidos de la formación**

Según con las variables que fueron estudiadas, tales como, expectativas del contenido, porcentaje de aplicación de lo aprendido, satisfacción en cuanto a la técnica de enseñanza y satisfacción al entorno en el que desarrollo la formación, se puede mencionar los siguientes aspectos.

Antes de las diferentes formaciones se pudo constatar con datos obtenidos con los colaboradores del hotel, que la cultura organizacional, motivación, atención al cliente, calidad del servicio, equipó de trabajo eran regular.

Por lo que la mayoría de los colaboradores dieron a conocer que los contenidos compartidos llenaron sus expectativas, ya que son esenciales y que serán aplicados en sus puestos de trabajo.

La metodología de enseñanza a través de dinámicas, talleres y conferencias fue vital para el aprendizaje de los colaboradores, ya que el 70% está satisfecho, además el entorno de trabajo fue importante y confortable, según lo expresaron los colaboradores, como también la facilitadora (Epesista) fue parte importante en el proceso de enseñanza y desarrollo de habilidades.

Por lo que, se recomienda seguir formando y desarrollando a los colaboradores en cada área del hotel que ayude al fortalecimiento de sus funciones.

## 12. Seguimiento de las formaciones

En ocasiones se percibe que luego de culminar un proceso de formación a los colaboradores de las diferentes áreas del hotel, hay alegría y entusiasmo.

Sin embargo, es importante observar que el entusiasmo presentado es pasajero, luego todo vuelve a su normalidad. El gerente de la empresa debe observar a que se debe que los colaboradores hayan regresado tan pronto a su estado normal de ánimo o actitudes. Es importante proporcionar un proceso de seguimiento a la formación que se habría brindado a cada participante ya que así garantizan mejores resultados.

Tomando en cuenta que toda acción de seguimiento es un proceso en el cual se capta en los participantes algunas necesidades de fortalecimiento contextual y conceptual para que se desenvuelvan en el medio laboral, específicamente en su área de trabajo.

Llevar a la práctica estas actividades a los participantes, ayudara a hacerlos sentir cómodos y saber que no se les ha abandonado en el proceso de enseñanza lo que se verá reflejado en cambios significativos y los resultados del hotel.

Aplicar el seguimiento adecuado también permitirá que los colaboradores observen el interés que tiene la gerencia porque sus empleados participen en los programas de formación

Las actividades de seguimiento desarrolladas se reflejan en el siguiente cuadro:

### 13. Actividades para el seguimiento de las formaciones

No.	Actividad	Fecha/Mes	Responsable	Duración
01.	Reunión, primera semana después de la formación con los 26 colaboradores, en el cual se conversa sobre la manera en que se está aplicando el contenido de la formación en el trabajo diario.	Septiembre	Gerencia	30 minutos
02.	Reunión al mes de la formación, en ella compartir las dificultades presentadas para trabajar en equipo, al servicio al cliente, cultura organizacional, motivación y en relación al liderazgo.	Octubre	Gerencia	30 minutos
03.	Realizar un taller de lectura y dinámicas en el cual se refuercen a colaboradores los conceptos enfatizados en las diferentes formaciones impartidas.	Noviembre	Gerencia	30 minutos
04.	A los cuatro meses realizar nuevamente una invitación a una persona capacitada para reforzar las debilidades en los temas observados en las reuniones realizadas previamente.	Marzo	Gerencia	30 minutos
05.	Reunión entre encargado de área, gerente y colaboradores, en dicha reunión cada participante dará a conocer los cambios significativos que ha observado durante el tiempo transcurrido luego de la formación. Darán sus expectativas a cambios que pueden ayudar a mejorar en su entorno laboral.	Abril	Gerencia y encargados de área.	1 hora

**Fuente:** Investigación de campo. Año 2016

#### 14. Presupuesto Seguimiento de la Formación

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>COSTO</b>
Primera reunión.	a. Refrigerio para 26 colaboradores.	Q. 60.00
Segunda reunión	b. Refrigerio para 26 colaboradores.	Q. 60.00
Taller de lectura y dinámicas.	c. Refrigerio para 26 colaboradores.	Q. 60.00
	d. Materiales	Q. 40.00
Nueva formación.	e. Refrigerio para 26 colaboradores.	Q. 60.00
	f. Pago al conferencista.	Q. 250.00
Última reunión	g. Refrigerio para 26 colaboradores.	Q. 60.00
<b>TOTAL:</b>		<b>Q. 590.00</b>

## **ANEXO 2**

### **INVESTIGACIÓN DE MERCADOS**



**INVESTIGACIÓN DE MERCADOS  
REALIZADO EN EL HOTEL  
ALCAZAR DOÑA VICTORIA**

**YOSELIN CECIBEL PEÑATE HERRARTE  
CARNÉ 201140342**

**COBÁN, ALTA VERAPAZ, SEPTIEMBRE 2016**

## ÍNDICE GENERAL

1. Planteamiento del problema	01
1.1. Antecedentes del problema	01
1.2. Planteamiento del problema	02
2. Desarrollo del enfoque del problema	02
2.1. Pregunta de investigación	02
2.2. Justificación del problema	02
2.3. Hipótesis	03
2.4. Objetivos de la investigación	03
2.5. Alcance	04
3. Diseño de la investigación	04
3.1. Tipos de investigación	04
3.2. Características de la investigación	04
3.3. Procedencia de los datos	05
3.4. Área de influencia de la investigación	05
3.5. Cronograma de actividades desarrolladas durante la investigación	06
3.6. Cuestionario de Investigación de Mercados	07
4. Diseño de la muestra	08
4.1. Determinación de la población meta	08
4.2. Determinación de la muestra	08
4.3. Técnica de muestreo probabilístico	09
4.4. Muestreo aleatorio simple	10
4.5. Escala de medición	10
5. Presupuesto	10
6. Análisis e interpretación de resultados	11
6.1. Tabulación de la información	11
6.2. Informe de resultados obtenidos de la investigación de mercados	34

# INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

## 1. Planteamiento del problema

### 1.1. Antecedentes del problema

Hotel Alcázar de Doña victoria se inauguró en el año 2001 brindando en ese entonces una variedad de servicios, de acuerdo a la temática del hotel. Se genera a través de la necesidad de cubrir la demanda del medio local, nacional e internacional en lo que respecta a servicios y productos de hotel, centro de convenciones, restaurante, bar y catering.

En los años que lleva en el mercado prestando sus servicios, el hotel no ha realizado ningún tipo de investigación para conocer, las exigencias de sus clientes, así como también, sus gustos y preferencias.

Por lo que, la única información con la que se cuenta es la que proporciona una página electrónica llamada "[www.tripadvisor.com](http://www.tripadvisor.com)" en donde se da a conocer aspectos como el ranking o el nivel que el hotel ocupa en relación a otros hoteles de Alta Verapaz, se refleja el nivel que ocupa el hotel siendo este el doceavo (12), notando con esto que se tienen aspectos a mejorar en cuanto a la satisfacción del servicio recibido por parte de los clientes.

Además, hay diversas opiniones que clientes extranjeros dan acerca de la experiencia vivida en el hotel, en cuanto servicio, hospedaje, instalaciones y alimentación, identificando que hay diversos puntos de vista que influyen a analizar que estrategias pueden utilizarse para cumplir con las expectativas de los clientes.

## **1.2. Planteamiento del problema**

El hotel presta sus servicios a un gran número de clientes, de los cuales no se posee ningún tipo de información respecto a la expectativa que tienen sobre el servicio.

Por otra parte, a través entrevistas a clientes, observaciones directas en diferentes momentos en que se proporcionaba el servicio, y una investigación en una página electrónica “www.tripadvisor.com” en donde se toma en cuenta los comentarios de los clientes, evidenciando que no se cumple con varios aspectos, tales como, amabilidad, cortesía, confort, seguridad y calidad.

Lo anterior expuesto genera que sea indispensable conocer la satisfacción del cliente, en relación a sus exigencias, expectativas, preferencias e intenciones.

## **2. Desarrollo del enfoque del problema**

### **2.1. Pregunta de investigación**

¿Cuáles son las preferencias e intenciones del cliente en relación a la satisfacción del servicio de hotelería?

### **2.2. Justificación del problema**

Este estudio nace de la necesidad de cubrir las expectativas de los viajeros dentro de un destino cultural como lo es Cobán, Alta Verapaz, en este caso se hace a través de una investigación para verificar la eficiencia del servicio de hospedaje y para elevar el nivel de satisfacción de los clientes en sus visitas al Hotel Alcázar de Doña Victoria.

Por último, los resultados de este estudio pueden ser de utilidad para la aplicación de estrategias enfocados en la calidad del servicio

según la percepción del cliente, así mismo, crear sugerencias para la toma de decisiones administrativas.

### **2.3. Hipótesis**

- a. H. 1. Los clientes del hotel se encuentran insatisfechos respecto a la calidad de servicio que les proporcionan.
- b. H. 2. El hotel cumple con las expectativas del cliente en relación al servicio de hospedaje.
- c. H. 3. El servicio brindado por parte del hotel, cumple con los gustos, exigencias y preferencias de los clientes.

### **2.4. Objetivos de la investigación**

#### **a. Objetivo general**

Medir el grado de satisfacción del cliente en relación al servicio de hotelería.

#### **b. Objetivos específicos**

- 1) Definir el concepto de calidad del servicio en relación a la percepción del cliente en el hotel.
- 2) Describir los criterios utilizados para la medición de la calidad del servicio ofrecido en el hotel.
- 3) Determinar el grado de satisfacción de los clientes.
- 4) Establecer elementos básicos que deberán tomarse en cuenta para aumentar la satisfacción del cliente en cuanto al servicio.

## **2.5. Alcance**

Este estudio se realizará tanto para clientes nacionales como para extranjeros que visiten el hotel.

## **3. Diseño de la investigación**

### **3.1. Tipos de investigación**

Se realizó una investigación exploratoria y descriptiva en donde:

- a.** Se llevó a cabo conversaciones con la gerente de la empresa para lograr tener una mejor visión del problema y de esa manera poder definirlo con más exactitud.
- b.** Se analizaron datos secundarios internos y externos, en cual se extrajo datos históricos en relación de tendencias de ventas en un periodo determinado, así mismo, estadísticos de entidades turísticas y ambientales.
- c.** Se determinó los gustos, preferencias y expectativas que los clientes tienen en relación a la calidad del servicio del hotel.

### **3.2. Características de la investigación**

La investigación de mercados se realizó a través de un estudio por cuestionarios personales, en donde se midió la satisfacción del cliente en base a la percepción que poseen de la calidad del servicio.

### **3.3. Procedencia de los datos**

#### **a. Fuentes Secundarias**

Se obtuvieron una parte de ellas, a través de consultas realizadas en libros, documentales y páginas electrónicas.

### b. Fuentes Primarias

Se llevó a cabo a través de cuestionarios que se les aplicó a los clientes que se hospedan en el hotel en base a una muestra específica, también así, entrevistas realizadas al gerente y encargados de cada área.

### 3.4. Área de influencia de la investigación

La investigación se realizó específicamente en el Hotel Alcázar de Doña Victoria. Ubicado 1av, de la zona 1, de Cobán, Alta Verapaz.

### 3.5. Cronograma de actividades desarrolladas durante la investigación.

ACTIVIDAD	JULIO				AGOSTO			
	SEMANAS							
	1	2	3	4	1	2	3	4
Planteamiento del problema de investigación	■							
Enfoque del problema	■							
Diseño de la investigación		■						
Diseño de la muestra		■						
Trabajo de campo			■	■				
Tabulación de datos					■			
Análisis e interpretación de resultados						■		
Presentación de resultados y sus propuestas							■	■

Fuente: Investigación de campo, año 2016.

### 3.6. Cuestionario de investigación de mercados



#### CUESTIONARIO DE SERVICIO AL CLIENTE



Fecha: \_\_\_\_\_

No. De encuesta: \_\_\_\_\_

**Estimado Huesped**

En nuestro interés por brindarle siempre un mejor servicio, le pedimos nos ayude a conocer la experiencia, vivida en nuestro hotel con respecto a nuestro productos o servicios.

Los resultados de la presente encuesta serán de mucha utilidad con la medida en que sus respuestas, sea colocadas de forma, conciente y lo más sincera posible, evaluando cada pregunta de 1 al 5, siendo estas:

- 1. Nada de acuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Indiferente
- 4. De acuerdo
- 5. Muy de acuerdo

Indicador	Aspectos a valorar por el cliente	Valoracion				
	Variables	1	2	3	4	5
Comodidad	1. El ambiente físico del hotel, iluminación, ventilación, calefacción, limpieza etc., es el adecuado					
	2. Las camas son confortables y resistentes					
	3. Su habitación tiene buena iluminación, que genere un ambiente cálido					
	4. Se cuenta con agua caliente en ducha las 24 horas					
	5. Cuando ingresa al hotel, las habitaciones están limpias, en estado de conservación y mantenimiento					
Servicio	6. La asesoría brindada y la atención prestada a sus inquietudes es la adecuada					
	7. Cuando llama al hotel el tiempo de respuesta es el adecuado					
	8. Se tienen facilidades de estacionamiento, parqueo vehicular, privado o contratado					
	9. Se cuenta con información actualizada sobre atractivos o lugares de interés de la localidad					
calidad	10. Se cuenta con un responsable de ayudarle con su equipaje y acompañarlo hasta su habitación					
	11. Los colaboradores se encuentran uniformados y bien presentados					
	12. Los meseros están atentos a cualquier solicitud y detectan anticipadamente sus necesidades.					
	13. Se le comunica sobre horarios de atención de los servicios de hospedaje, limitaciones, etc.					
Soporte	14. Se tiene buena iluminación nocturna, buscando facilitar la ubicación del lugar.					
	15. Se le invita amablemente a que llene el registro con sus datos personales					
	16. Las áreas del hotel se encuentran libre de ruidos.					
	17. Mientras usted paga su factura, hay alguien revisando su habitación, para verificar si olvidó algo.					
Seguridad	18. Para usted las cerraduras de su habitación brindan seguridad					
	19. Ha observado que el hotel cuenta con salidas de emergencia y extintores recargados y vigentes					
	20. Ha observado señales de rutas de evacuación durante su estancia					

21. En esta ocasión usted viaja

- a, Solo
- b, Con su pareja
- c, Con sus amigos
- d. Con su familia

22. ¿De donde nos visita?

*¡ Muchas gracias por su ayuda y que haya tenido una feliz estancia !*

#### **4. Diseño de la muestra**

##### **4.1. Determinación de la población meta**

El criterio que se plantea es de manera demográfica esperando cubrir a clientes que se hospedan en el Hotel Alcázar de Doña Victoria.

Se propone los siguientes criterios, siendo estos clientes con un nivel de ingreso de Q. 2,500 a Q.25,000, edad de 20 a 60 años, de género masculino o femenino, jóvenes, solteros, casados, divorciados, viudos; de clase media y alta; con una escolaridad entre diversificado y universitario; profesionales, empresarios y vacacionistas; guatemaltecos y extranjeros.

##### **4.2. Determinación de la muestra**

Tomando en cuenta que no se tiene un dato estadístico exacto que muestre la cantidad real de clientes que visitan el hotel, ya que varían según los meses. Por esta razón, se utilizó una fórmula estadística donde se desconoce la población para poder obtener la muestra.

Dicha fórmula utilizada fue la siguiente:

$$n = \frac{Z\alpha^2 * p * q}{d^2}$$

Dónde:

$Z\alpha^2$ = nivel de confianza. (95%= 1.96)

P= Probabilidad de éxito.

q= Probabilidad de fracaso

d= precisión

n= ¿?

$Z\alpha^2= 1.96^2$

$$P= 0.05$$

$$q= 0.95$$

$$d^2= 0.03$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.05 * 0.95}{0.03^2}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.0475)}{0.0009}$$

$$n = \frac{0.182476}{0.0009} = 203$$

$$n = 203$$

Según la formula desarrollada, nos arrojó una muestra de 203 clientes, de los cuales se cuestionaron solamente a 65 clientes por razones de tiempo, ya que el único momento disponible para poder aplicar el instrumento era cuando estaban descansando, lo cual les parecía incómodo a ellos y así mismo a gerencia.

#### **4.3. Técnica de muestreo probabilístico**

Se utilizó como base la técnica de muestreo probabilístico, ya que así se podrán obtener datos, con mayor confianza de acuerdo a lo planteado en el problema, tomando al azar a una parte de la muestra, lo cual determinara un resultado en la interpretación.

##### Muestreo aleatorio simple

Este es el tipo de muestreo que mejor se adecuo a la investigación

aplicándola a clientes que se encontraron en el área del hotel teniendo estos las mismas posibilidades de ser elegidos.

#### 4.4. Escala de medición

La escala de medición que se utilizo es la de Likert, ya que, ayudo a medir la percepción de los clientes, según actitudes favorables, no favorables y neutrales, en la que se evaluó los ítems nada de acuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y muy de acuerdo.

### 5. Presupuesto

No.	Descripción	Concepto	Costo
1	Papel	500 hojas de papel bond tamaño carta	Q 35.00
3	Internet	4 horas	Q 20.00
4	Visitas a bibliotecas	20 pasajes	Q 30.00
5	Impresiones	100	Q 25.00
6	Encuadernado	1	Q 20.00
7	Visita al hotel	30 Pasajes	Q 45.00
8	Otros gastos.	imprevistos	Q 10.00
	<b>TOTAL</b>		<b>Q. 185.00</b>

Fuente: Investigación de campo, año 2016.

## 6. Análisis e interpretación de resultados

A continuación, se presentan los datos obtenidos durante el desarrollo de la investigación.

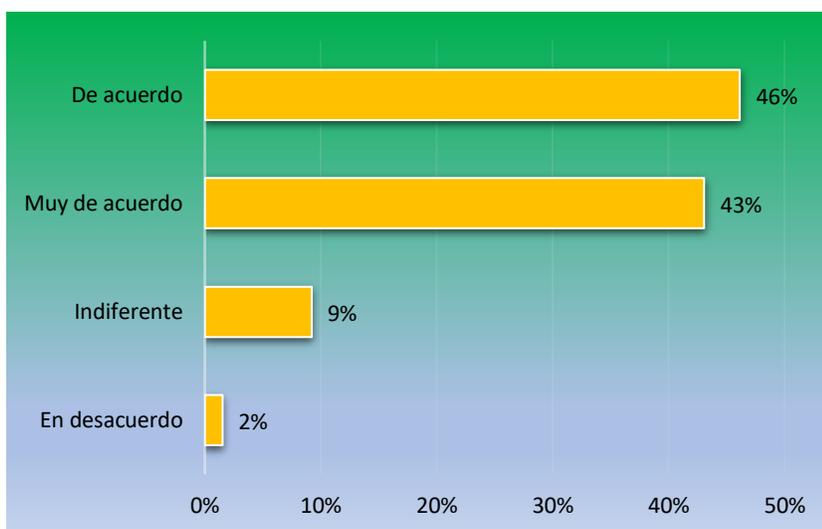
### 6.1. Tabulación de la información

Consistió básicamente en el recuento de los datos obtenidos en los cuestionarios utilizados para la investigación de mercados.

Se presenta el siguiente análisis de datos, tomando en cuenta que el tamaño de la muestra fue de 65 clientes. Se proyectan las gráficas que muestran el resultado obtenido y el análisis correspondiente.

#### 1. El ambiente físico del hotel, iluminación, ventilación, calefacción y limpieza es el adecuado.

**GRÁFICA 1  
AMBIENTE FISICO**



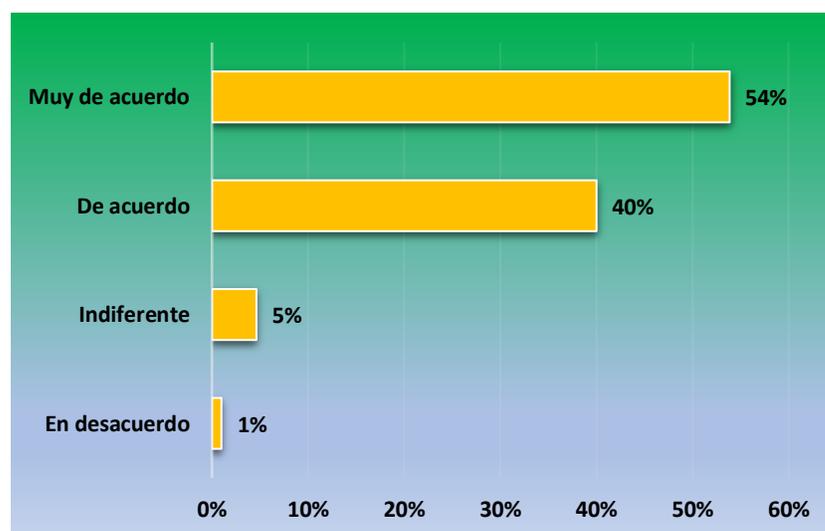
**Fuente:** Investigación de campo. Año 2016

Considerando la información obtenida se logra visualizar que de los 65 huéspedes cuestionados el 46% se encuentra de acuerdo, porque para ellos la estancia fue agradable y un 43% dio a conocer que su estadía en el hotel fue excelente, además el 09% se muestra

indiferente porque no les pareció el aspecto mencionado anteriormente, un 02% por ciento señala que está en desacuerdo por el tema de iluminación que para ellos no es el adecuado.

## 2. Las camas son confortables y resistentes

**GRÁFICA 2  
CAMAS CONFORTABLES**

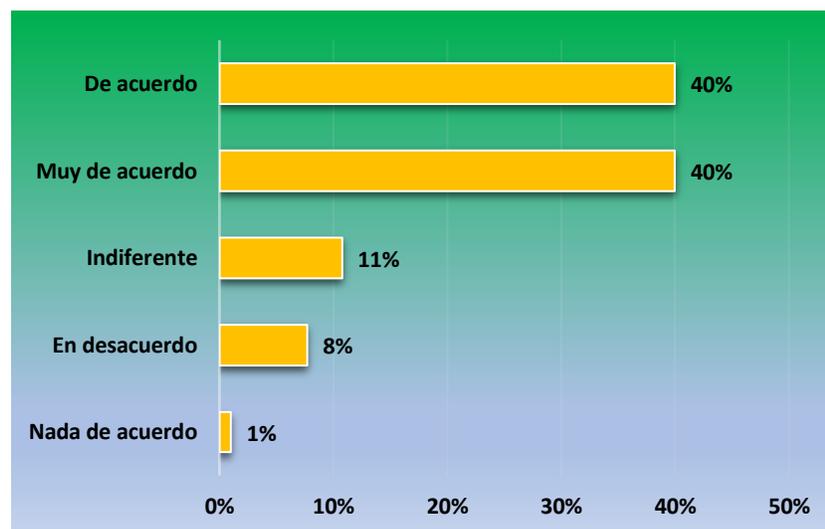


**Fuente:** Investigación de campo. Año 2016

Según los datos recaudados se logra observar que de los 65 huéspedes a quienes se les aplicó el cuestionario, el 54% indica que se está muy de acuerdo con la comodidad de sus camas, el 40% está de acuerdo porque cumplen sus expectativas; como también, un 5% le es indiferente este aspecto, mientras tanto el 01% está en desacuerdo.

**3. Su habitación tiene buena iluminación, que genera un ambiente cálido.**

**GRÁFICA 3  
HABITACIÓN ILUMINADA**

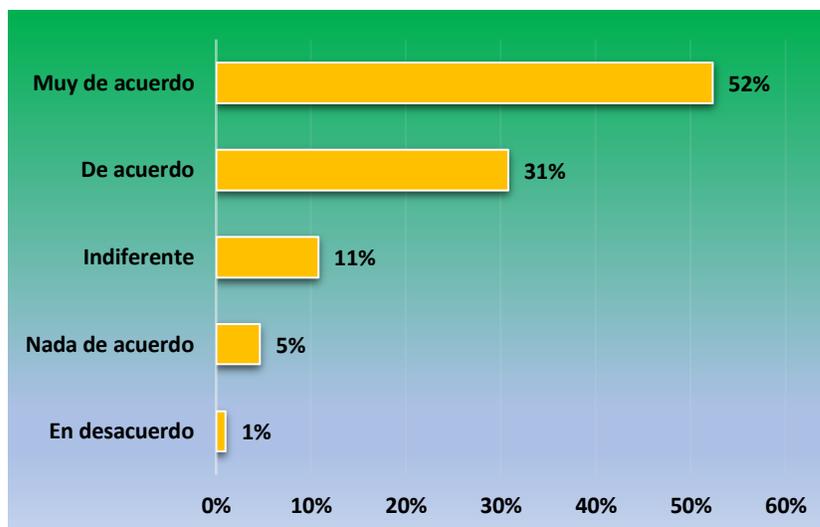


**Fuente:** Investigación de campo. Año 2016

En relación a la información indagada se observa que de los 65 huéspedes el 80% está de acuerdo y muy de acuerdo, porque para ellos el motivo de su estadía reunió sus perspectivas, como también, al 11% le es indiferente argumentando que su estancia es momentánea, seguidamente el 08% está en desacuerdo, porque para ellos la luz proyectada no es la adecuada al momento de realizar actividades de su trabajo, también un 01% mencionaron estar nada de acuerdo con la iluminación con la que cuentan las habitaciones.

#### 4. Se cuenta con agua caliente en ducha las 24 horas.

**GRÁFICA 4  
DUCHA CON AGUA CALIENTE**

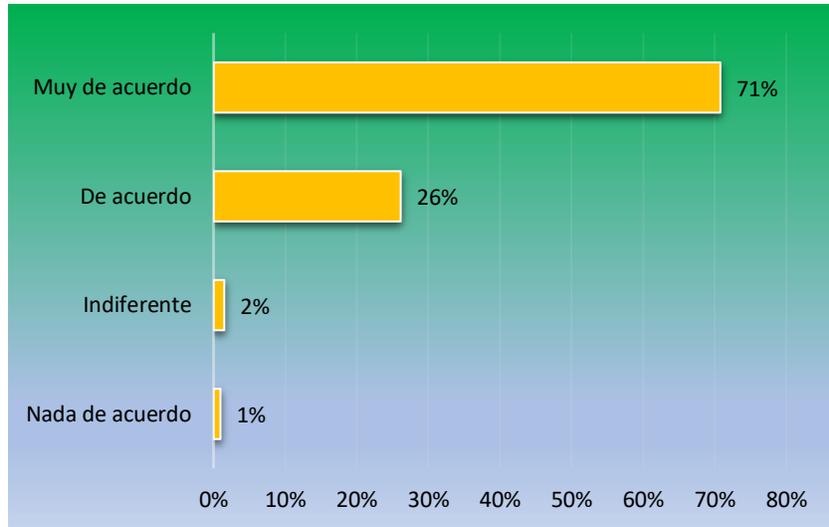


**Fuente:** Investigación de campo. Año 2016

A través de los cuestionamientos realizados a los clientes se determina que el 52% está muy de acuerdo con el servicio, por otra parte un 31% está de acuerdo dando a conocer que para ellos no tuvieron problema al momento de utilizarla, una cantidad del 11% le es indiferente este aspecto comentando que había cierto tiempo de espera para hacer uso del servicio, lo cual no les parecía, así también, se identificó el 05% de huéspedes que indica estar nada de acuerdo con el servicio de agua caliente en la ducha de la habitación porque tuvo inconvenientes al momento de hacer uso de ella, por último, un 01% está en desacuerdo con este factor.

5. Cuando ingresa al hotel, las habitaciones están limpias, en estado de conservación y mantenimiento.

**GRÁFICA 5  
HABITACIONES LIMPIAS**

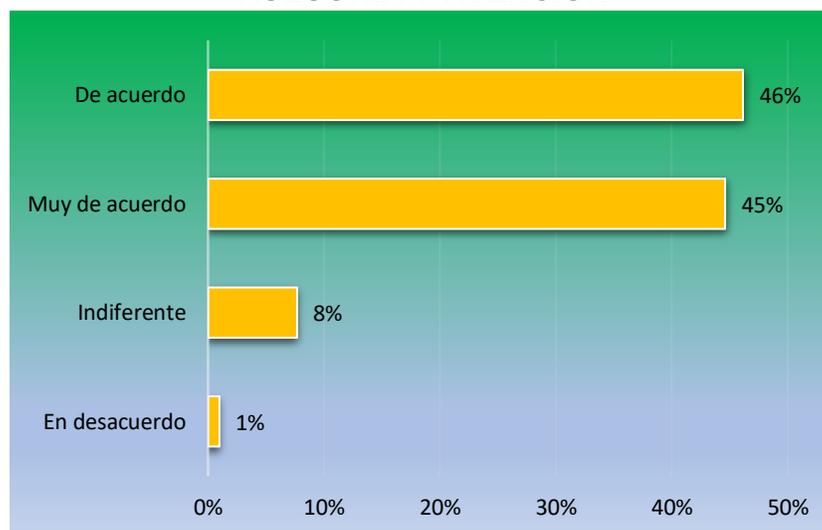


**Fuente:** Investigación de campo. Año 2016

Analizando la información recabada se determinó que un 71% está muy de acuerdo con la higiene de las habitaciones, el 26% está de acuerdo porque les pareció adecuado, así mismo al 02% le es indiferente este aspecto ya que no tuvieron ningún tipo de inconveniente, se muestra que hay un 01% que aduce estar nada de acuerdo con aspectos generales de limpieza.

**6. La asesoría brindada y la atención prestada a sus inquietudes es la adecuada.**

**GRÁFICA 6  
ASESORIA Y ATENCIÓN**

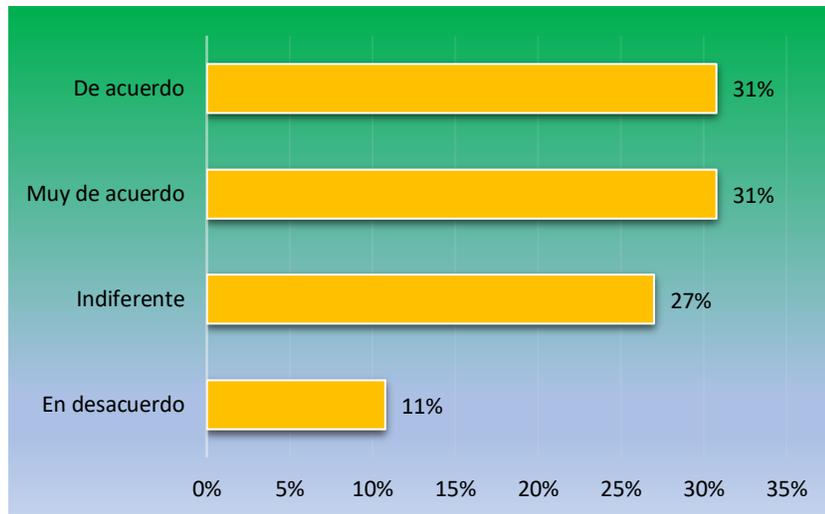


**Fuente:** Investigación de campo. Año 2016

Se logró determinar que 91% de los clientes está de acuerdo y muy de acuerdo porque la asesoría que se les brindó fue la indicada, seguidamente, un 08% de huéspedes explica que su estancia fue rápida y no necesitaron mucha atención a sus necesidades, el 01% está en desacuerdo porque no se les dio la atención que requerían.

## 7. Cuando llama al hotel el tiempo de respuesta es el adecuado

**GRÁFICA 7**  
**TIEMPO DE RESPUESTA**

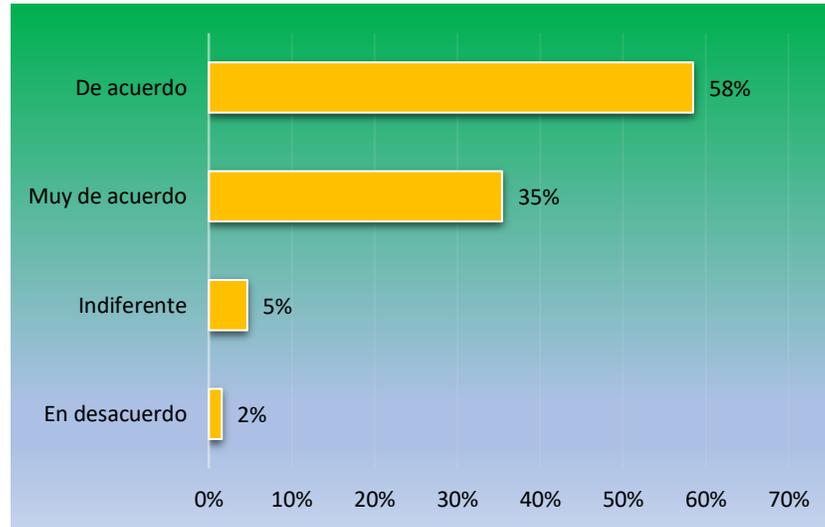


**Fuente:** Investigación de campo. Año 2016

En este aspecto el 62% están de acuerdo y muy de acuerdo porque el servicio ha sido eficaz, al 27% le es indiferente este aspecto ya que algunos llegan al hotel a realizar sus reservaciones y otros al salir de las instalaciones del hotel comunican a recepción la hora de su retorno para no tener ningún tipo de inconveniente, como también, un porcentaje del 11% ha tenido cierta dificultad al momento de comunicarse al hotel.

8. Se tiene facilidades de estacionamiento, parqueo vehicular, privado o contratado.

**GRÁFICA 8  
PARQUEO VEHICULAR**

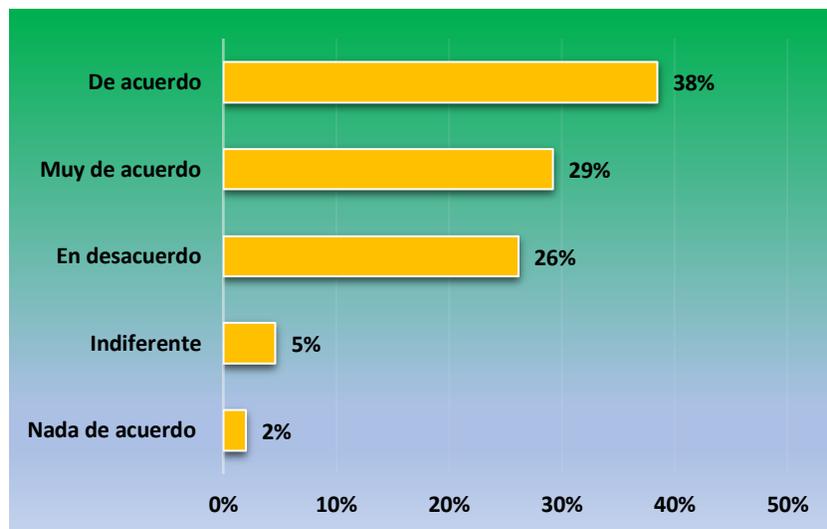


**Fuente:** Investigación de campo. Año 2016

Tomando en cuenta el cuestionario que se realizó a los huéspedes del hotel el 58% están de acuerdo porque no se les presento ningún problema al estacionarse y al 35% está muy de acuerdo con el espacio de parqueo, aun 05% le es indiferente este factor, ya que algunos llegan al hotel en servicio de transporte público y privado, mientras el 02% ha tenido cierta dificultad al momento de encontrar parqueo dentro del hotel.

9. Se cuenta con información actualizada sobre atractivos o lugares de interés de la localidad.

**GRÁFICA 9**  
**INFORMACIÓN TURÍSTICA**

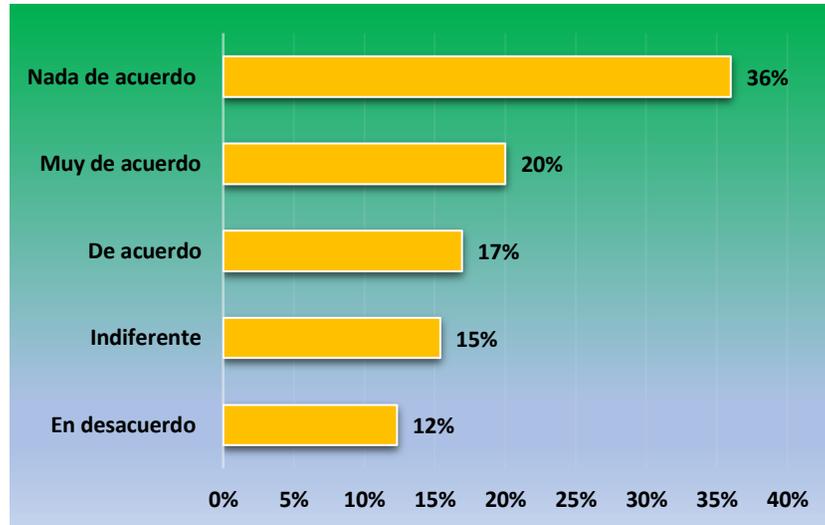


**Fuente:** Investigación de campo. Año 2016

En relación a la información recopilada el 38% y el 29% están de acuerdo y muy de acuerdo ya que ellos tienen conocimiento sobre el área de aventuras turísticas, se refleja en los resultados que un 26% está en desacuerdo porque no se les informó sobre la existencia del área de aventuras turísticas, al 05% le es indiferente, por último, se presenta que el 02% de los huéspedes señala estar nada de acuerdo respecto a este aspecto porque su visita fue breve, ya que llegaron por motivo laboral.

**10. Se cuenta con un responsable de ayudarle con su equipaje y acompañarlo hasta su habitación.**

**GRÁFICA 10  
EQUIPAJE**

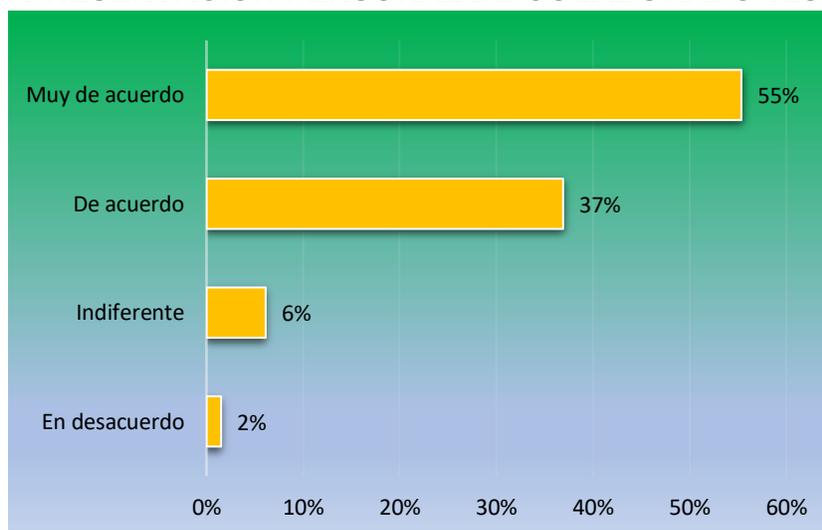


**Fuente:** Investigación de campo. Año 2016

Es fundamental tomar en cuenta que un 48% de los huéspedes dieron a conocer que muestran estar nada de acuerdo y en desacuerdo con el servicio de equipaje, ya que ellos se encargan de llevar su equipaje al entrar y salir del hotel, mientras tanto el 37 % están de acuerdo y muy de acuerdo porque no les representa ninguna molestia y al 15% le es indiferente porque su equipaje es liviano y no se les dificulta transportarlo.

**11. Los colaboradores se encuentran uniformados y bien presentados.**

**GRÁFICA 11  
PRESENTACIÓN PERSONAL DE COLABORADORES**

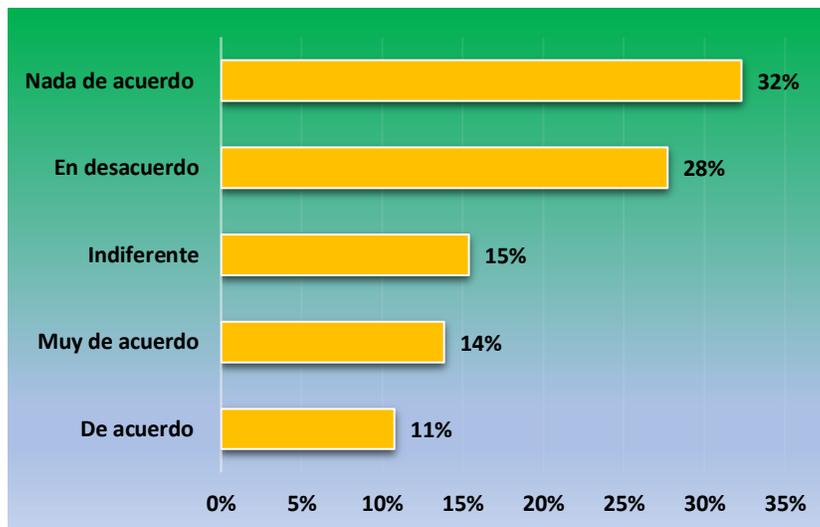


**Fuente:** Investigación de campo. Año 2016

El 97% de los huéspedes manifestaron que la presentación de los colaboradores es la correcta y que han visto a los colaboradores utilizar su respectivo uniforme, así mismo, un 6% de los clientes les es indiferente este aspecto, por último, al 2% están en desacuerdo, ya que, en algunas ocasiones han observado que no todos los colaboradores utilizan su respectivo uniforme.

**12. Los meseros están atentos a cualquier solicitud y detectan anticipadamente sus necesidades.**

**GRÁFICA 12  
ATENCIÓN DE MESEROS**

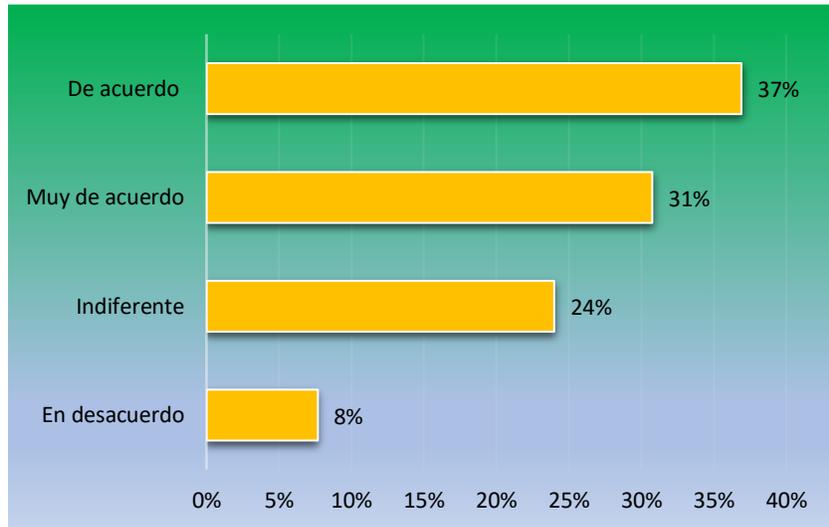


**Fuente:** Investigación de campo. Año 2016

Se refleja que el 32% de los clientes del hotel señala estar nada de acuerdo y un 28% está en desacuerdo porque no recibieron las atenciones que ellos esperaban, al 15% le es indiferente porque no utilizaron el área de restaurante; el 14% y 11% de huéspedes están de acuerdo y muy de acuerdo, pero comentaron que debían prestar más atención a las solicitudes e inquietudes de los clientes.

**13. Se le comunica sobre horarios de atención de los servicios de hospedaje, limitaciones, etc.**

**GRÁFICA 13  
HORARIOS DE ATENCIÓN**

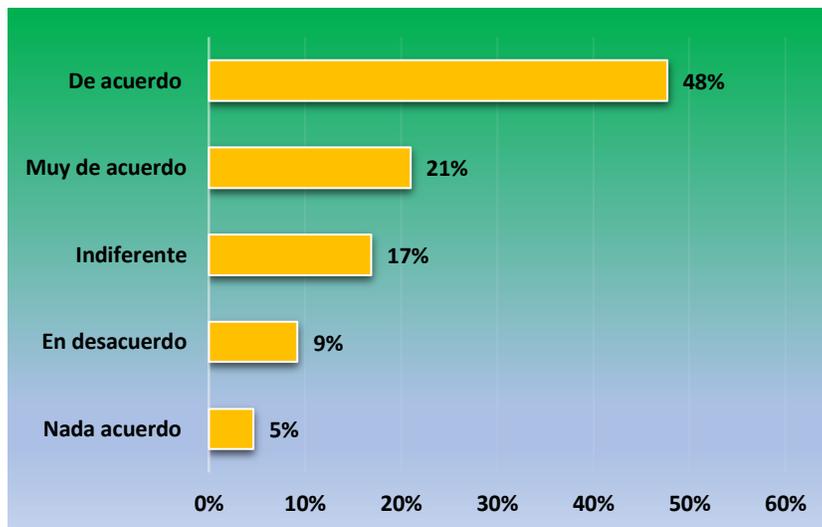


**Fuente:** Investigación de campo. Año 2016

Se obtuvo un porcentaje del 68% de los clientes que están de acuerdo y muy de acuerdo porque se les atendió adecuadamente y ya tenían conocimiento de la información en cuanto a horarios de atención, al 24% le es indiferente porque tienen los horarios e información adicional en sus habitaciones, seguidamente el 8% está en desacuerdo ya que no se les proporcionó la información requerida.

**14. Se tiene buena iluminación nocturna, buscando facilitar la ubicación del lugar.**

**GRÁFICA 14  
ILUMINACIÓN NOCTURNA**

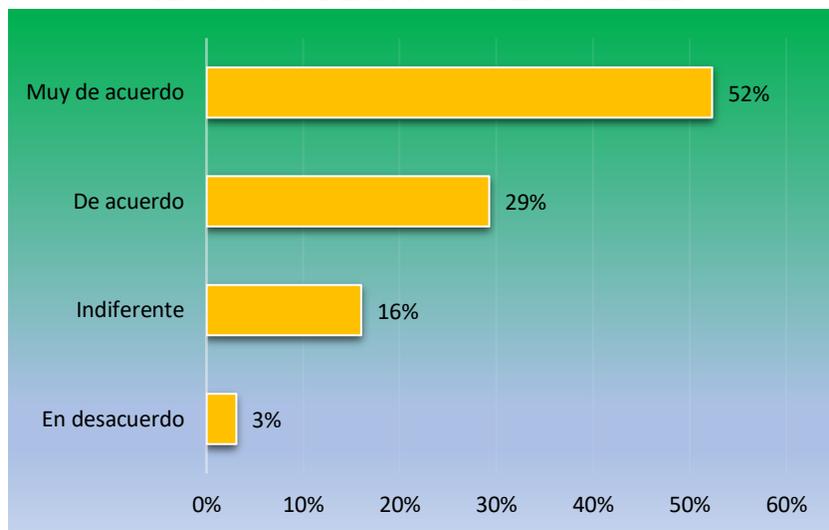


**Fuente:** Investigación de campo. Año 2016

En la información recabada, se puede observar que el 69% están de acuerdo y muy de acuerdo, ya que no tuvieron problemas en el acceso y la iluminación por tal razón les pareció la adecuada, al 17% le es indiferente este tema y un 14% de huéspedes comentó que no están nada de acuerdo y además señalan estar en desacuerdo con la iluminación ya que no pueden tener una buena visibilidad del contorno.

**15. Se le invita amablemente a que llene el registro con sus datos personales.**

**GRÁFICA 15  
REGISTRO DE DATOS PERSONALES**

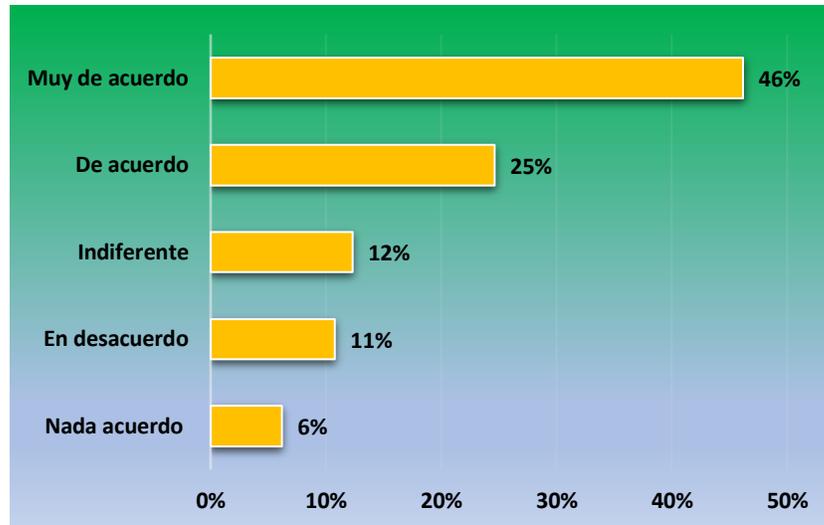


**Fuente:** Investigación de campo. Año 2016

Comparando los datos obtenidos, se refleja que al 52% y 29% están de acuerdo y muy de acuerdo porque se les atendió con la cortesía que esperaban, al 16% le es indiferente ya que llegaron en equipo de trabajo, el 3% señala estar en desacuerdo con la amabilidad con la que se les atendió en recepción al llenar sus datos, ya que, no se les pidió información sobre sus datos.

## 16. Las áreas del hotel se encuentran libre de ruidos.

**GRÁFICA 16**  
**ÁREAS DEL HOTEL**

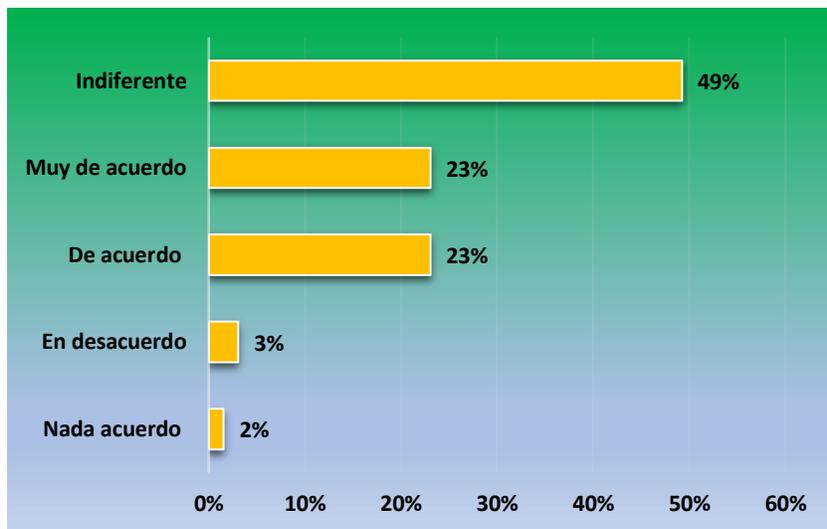


**Fuente:** Investigación de campo. Año 2016

A través de la opinión proporcionada por los clientes en donde se dio a conocer que el 71% están de acuerdo y muy de acuerdo ya que sus habitaciones estaban ubicadas en el interior del hotel y no tenían comunicación con la parte exterior, un 17% aduce estar nada de acuerdo y en desacuerdo porque las habitaciones que se les asignó estaban a la orilla de la calle y el paso de transporte les fue molesto, al 12% le es indiferente porque no tuvieron ningún tipo de interrupción al descansar.

**17. Mientras usted paga su factura, hay alguien revisando su habitación, para verificar si olvido algo.**

**GRÁFICA 17  
OBJETOS OLVIDADOS**

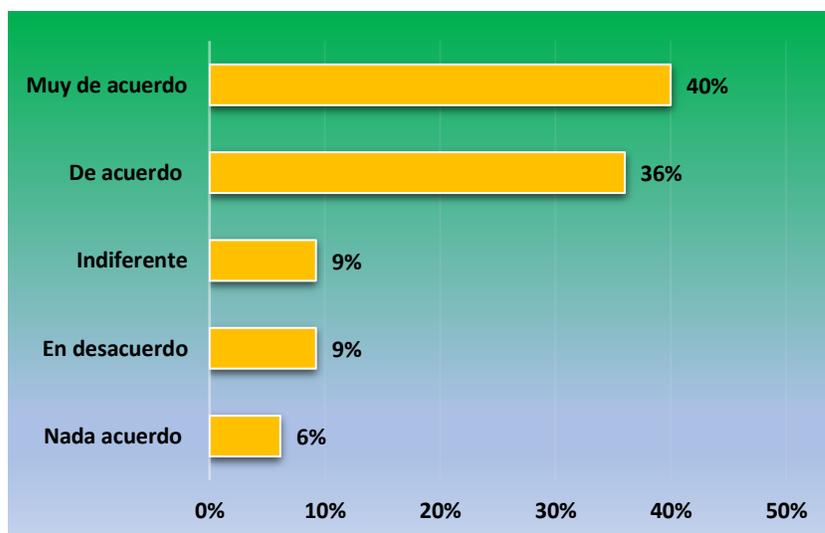


**Fuente:** Investigación de campo. Año 2016

A través de los resultados obtenidos se ogra visualizar que al 49% les es indiferente este tema ya que ellos comprenden que la mayoría de veces ellos se retiran del hotel de madrugada y en ese horario no hay personal disponible, seguidamente un 46% están de acuerdo y muy de acuerdo porque no ven la necesidad de ello, por último, existe un 5% de los huéspedes del hotel que indicaron estar nada de acuerdo y en desacuerdo con este servició porque no se realiza cuando estos se retiran del hotel.

**18. Para usted las cerraduras de su habitación brindan seguridad.**

**GRÁFICA 18  
CERRADURAS EN HABITACIONES**

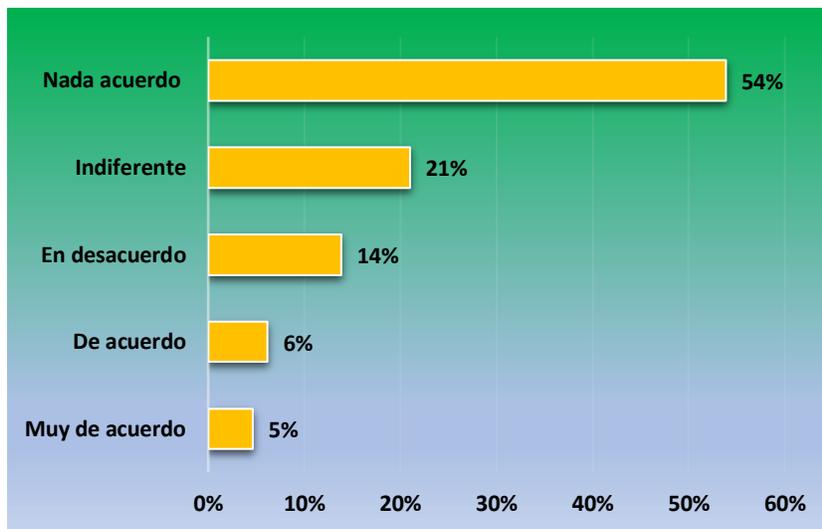


**Fuente:** Investigación de campo, Año 2016

Analizando la información recaudada, se analiza que el 40% de clientes señalaron que se sienten muy seguros con este tipo de cerraduras, seguidamente, un 36% manifestaron estar conforme con el tipo de cerraduras que poseen las puertas de sus habitaciones, como también, el 15% de los huéspedes señalan estar nada de acuerdo y en desacuerdo con las cerraduras de su habitación porque para ellos no son las adecuadas y presentan cierta complicación al cerrar y abrir la habitación, por último, a un 09% le es indiferente este aspecto.

19. Ha observado que el hotel cuenta con salidas de emergencia y extintores recargados y vigentes.

GRÁFICA 19  
SALIDAS DE EMERGENCIAS Y EXTINTORES

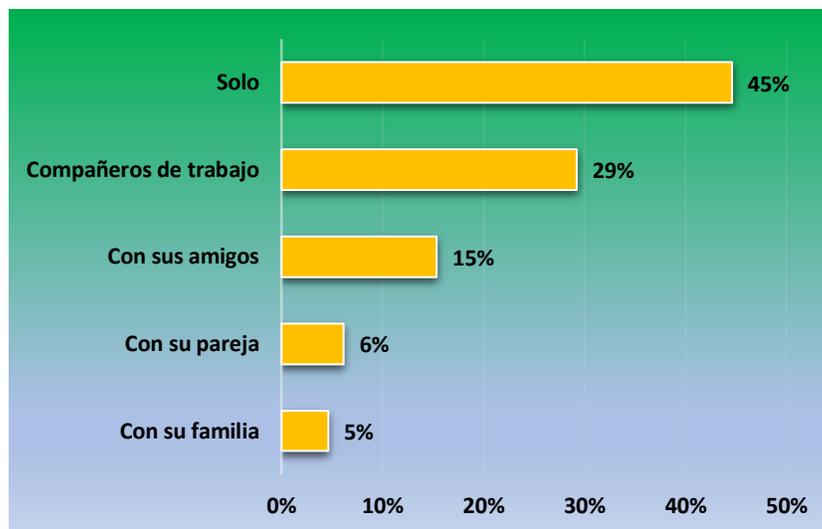


Fuente: Investigación de campo. Año 2016

Analizando los datos recopilados, se observa que el 68% señalan no haber tenido mayor visualización sobre señales de seguridad, rutas de evacuación y extintores, al 21% les fue indiferente porque su estadía fue corta y el 11% observaron que las señales existentes eran las prioritarias.

## 20. En esta ocasión usted viaja

**GRÁFICA 20**  
**ACOMPAÑAMIENTO**

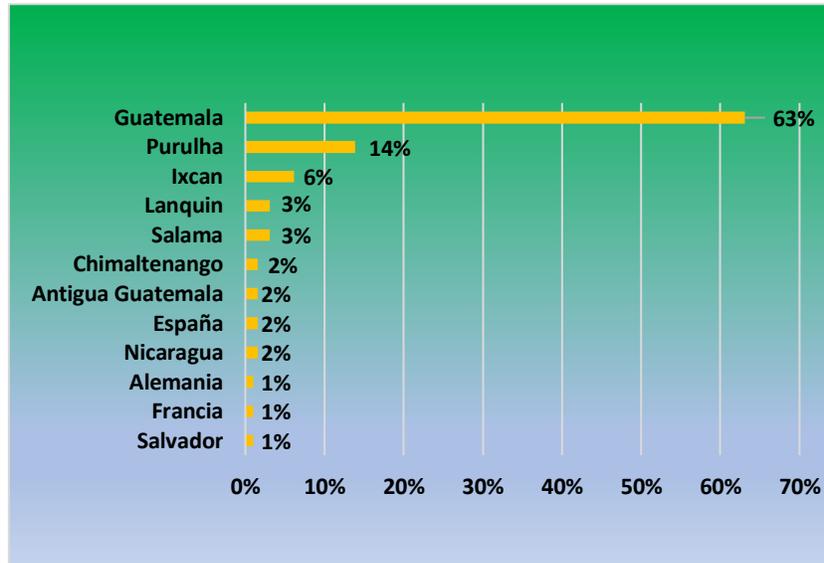


**Fuente:** Investigación de campo. Año 2016

Analizando la información, se puede deducir que el gran porcentaje de los clientes que visitan el hotel lo hacen en un 45% solos y un 29% con compañeros de trabajo. Los demás clientes, lo hacen en unos 26% con su pareja, amigos y familia ya que lo realizan con motivos de recreación.

## 21. ¿De dónde nos visita?

**GRAFICA 21**  
**PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES**

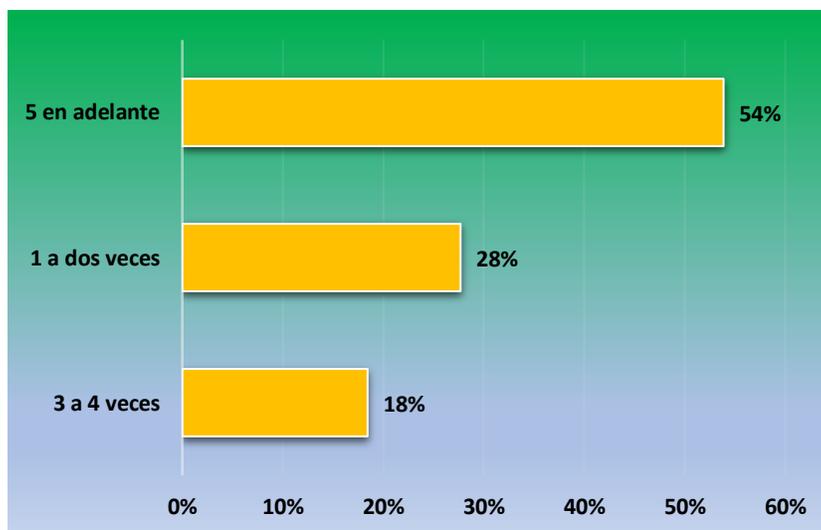


**Fuente:** Investigación de campo. Año 2016

Se puede mencionar que la mayor afluencia de clientes viene por motivos laborales, de la ciudad capital, Ixcán Playa Grande, Purulha, Lanquín, Salamá y Chimaltenango, haciendo un total del 93%. Así mismo, las visitas extranjeras y nacionales como Alemania, Salvador, Francia, Nicaragua, España y Antigua Guatemala lo hacen por motivos turísticos y hacen el 7% de los huéspedes.

## 22. ¿Cuántas veces ha visitado el hotel?

**GRÁFICA 22**  
**NÚMERO DE VISITAS**

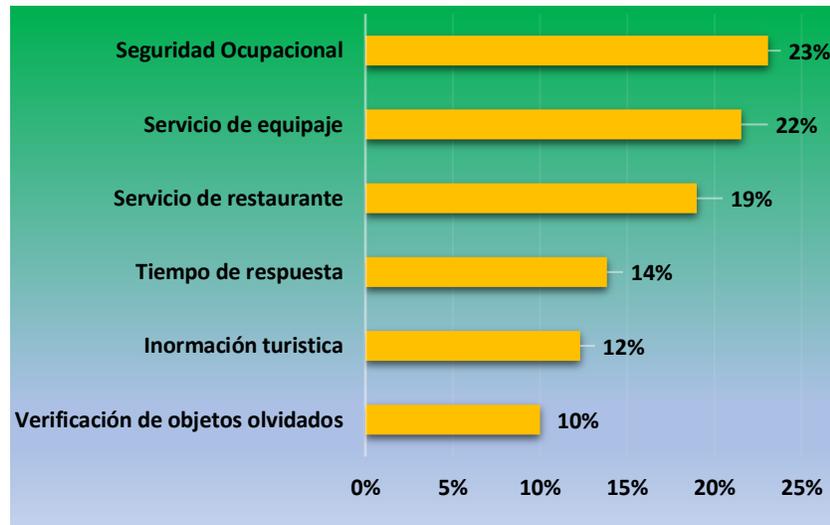


**Fuente:** Investigación de campo. Año 2016

Podemos visualizar que un 54% ha visitado el hotel por más de 5 veces, ya que sus diversas estancias han sido cómodas, el 28% lo han hecho por primera y segunda vez porque han visitado el hotel por motivos laborales, el 18% de los huéspedes por más de 3 y 4 veces porque les ha llamado la atención las áreas turísticas de la región.

## 23. Resultados relevantes

**GRÁFICA 23**  
**RESULTADOS RELEVANTES**



**Fuente:** Investigación de campo. Año 2016

Analizando los resultados más relevantes en que los clientes dieron su punto de vista acerca de aspectos en que el hotel ha tenido ciertas debilidades en la prestación de diversos servicios, por lo que, se refleja los siguientes datos: el 23% manifestó no haber visibilizado señales preventivas y de ruta de evacuación en el hotel; el 22% mencionó que el servicio de equipaje es muy deficiente, ya que el huésped tiene que llevar su equipaje a la hora de entrada y salida de su habitación; un 19% explicó que el servicio que reciben es bueno, pero desearían que la atención fuera personalizada y que fueran observadores en cuanto a las necesidades que ellos pudieran presentar, así mismo, 14% de los clientes manifestó que el tiempo de respuesta es muy largo, seguidamente, el 12% comentó que no se les brinda prudencialmente la información turística con la que cuenta la región, posterior a ello, un 10% indicó que en este caso no se les verifica si dejan alguna pertenencia.

## **6.2. Informe de resultados obtenidos de la investigación de mercados**

Durante la investigación se evaluaron aspectos relacionados con el confort y comodidad que brinda el hotel, así también, la atención, amabilidad, calidad en el servicio, tiempo de respuesta y seguridad.

Según la hipótesis planteada y los datos obtenidos se puede resaltar que los clientes del hotel se encuentran insatisfechos respecto a la calidad de servicio que les proporcionan, ya que, el 14% manifestó que el tiempo de respuesta es muy largo, así también, el 12% comentó que no se les brinda prudencialmente la información turística con la que cuenta la región, posterior a ello, el 22% menciona que el servicio de equipaje es muy deficiente, ya que el huésped tiene que llevar su equipaje a la hora de entrada y salida de su habitación.

Así también, el 19% explicó que desearían que el servicio y la atención fuera más personalizada y observadores en cuanto a las necesidades que ellos pudieran presentar en algún momento determinado, como también, el 10% indicó que no se les verifica si dejan alguna pertenencia olvidada. Por último, el 23% manifestó no haber visibilizado señales preventivas y de ruta de evacuación en el hotel.

Por tal razón, se puede expresar que los elementos básicos a tomar en cuenta para lograr que los clientes se sientan satisfechos con la calidad del servicio que brinda el hotel son, incorporar una herramienta de funciones y procedimientos para mejorar la proyección por parte del área de recepción y de este modo brindar un servicio efectivo, ya que se tiene un indicativo de lo que se debe realizar.

Otro elemento importante es la implementación de un medio informativo sobre el área turística de la región cobanera, asesorando de esta manera al cliente sobre la existencia de la diversidad de sitios turísticos que puede visitar y las promociones en cuanto a tours a estas regiones.

Así también, la incorporación del servicio de equipaje en el hotel para lograr una mejor experiencia del cliente al momento de entrar y salir del hotel, haciéndole ver que para el hotel el cliente es valioso e importante.

Por otra parte, dentro del servicio de restaurante, es esencial brindar formaciones sobre servicio al cliente, con el fin de proyectar una mejor perspectiva de lo que realmente valora el cliente, además con elaboración de funciones y procedimientos en esta área se tendrá mayor claridad de cómo realizar un buen desempeño del trabajo.

Integrar un nuevo servicio de revisión de habitaciones al momento de salida del cliente, genera que el cliente se sienta satisfecho, ya que, es un detalle y valor agregado a la calidad del servicio, cumpliendo con las expectativas del cliente.

Por último, establecer señalizaciones de seguridad ocupacional en las diferentes áreas del hotel, ayudara a que el cliente tenga mayor confianza en su estancia, generando un ambiente seguro para él.

## **ANEXO 3**

### **PROGRAMA DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL**



**PROGRAMA DE SEGURIDAD OCUPACIONAL  
REALIZADO EN HOTEL ALCAZAR DOÑA VICTORIA**

**YOSELIN CECIBEL PEÑATE HERRARTE  
CARNÉ 201140342**

**COBÁN, ALTA VERAPAZ, SEPTIEMBRE 2016**

## ÍNDICE GENERAL

1. Introducción	01
2. Justificación	03
3. Objetivos	05
4. Programa de Seguridad Ocupacional	07
4.1. Presupuesto	09
5. Guía de Uso de Equipo de Incendios	11
6. Guía de establecimiento de Comité de Seguridad	19
7. Guía de acción y de emergencias	25
Conclusiones	31
Recomendaciones	33

# INTRODUCCIÓN

La vida cotidiana está rodeada de peligros, en todo lugar, desde la casa al trabajo, en lugares de esparcimiento y en cualquier parte que nos encontremos.

Los peligros representan una probabilidad de sufrir un accidente o contraer una enfermedad.

Por ello es importante reconocer los riesgos dentro de la empresa para evitar cualquier tipo de anomalía.

Los accidentes de trabajo en general, varían en función a la frecuencia, a la gravedad y a las consecuencias, pero de cualquier forma dejan consecuencias.

Por lo expuesto anteriormente es muy indispensable comprender la importancia de la Seguridad Ocupacional.

Desarrollando para ello un análisis de riesgos, colocación de señales de seguridad y diversas formaciones en cuanto a primeros auxilios, prevención de incendios y uso de extintores, elaboración de mapa de riesgos, planes de emergencia y evacuación y formación de un comité de seguridad.



## **JUSTIFICACIÓN**

Poseer un Programa de Seguridad Ocupacional en la empresa, permitirá a la empresa enfocarse en los riesgos críticos y establecer estrategias de control para asegurar un ambiente de trabajo seguro. También incentivar la participación de los colaboradores en la toma de decisiones, hacia una mejora continua de los procesos que se desarrollan dentro del hotel.

Es muy importante establecer Programas de Seguridad Ocupacional y de esta manera poder establecer políticas, elaborar planes que incluyan asignación de recursos y actividades de formación para la concientización de cada colaborador.

A través de ello disminuir los accidentes laborales, optimizar de mejor forma el recurso humano e impulsar una buena percepción de seguridad a los clientes.



## **OBJETIVO GENERAL**

Fomentar la seguridad de los trabajadores por medio de un Programa de Seguridad Ocupacional y con esto disminuir los riesgos y accidentes laborales a beneficio del Hotel Alcázar Doña Victoria.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a) Analizar situaciones de riesgo en el hotel.
- b) Establecer señales de seguridad en diversas áreas de la empresa.
- c) Integrar un comité de seguridad ocupacional.
- d) Formar a los colaboradores en primeros auxilios, así mismo, en el uso mantenimiento de extintores.

Socializar los nuevos lineamientos del Programa de Seguridad Ocupacional



1. Programa de Seguridad Ocupacional							
No.	Actividad	Objetivo	Acciones	Participantes	Metodología	Recursos	Tiempo
1.	Análisis de las condiciones de riesgo.	Determinar las áreas de la empresa que generan algún tipo de peligro a los colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudio práctico de cada área de la empresa, tomando notas de las observaciones que se van generando en el desarrollo del mismo.</li> <li>Realización de un informe con los hallazgos encontrados.</li> </ul>	<p>Epesista</p> <p>Representante de la institución Cruz Roja.</p>	Observación y entrevistas a encargados de cada área del hotel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Check List</li> <li>Hojas</li> <li>Lapicero</li> </ul>	6 horas. En tres turnos
2.	Colocación de Señales de Seguridad.	Brindar a los colaboradores y clientes un espacio más seguro y confortable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño de las señales</li> <li>Pegado de las señales en las diferentes áreas.</li> <li>Socialización del significado de cada señal.</li> </ul>	<p>Epesista</p> <p>Representante de la institución Cruz Roja.</p>	Observación Análisis Diseño	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pegamento</li> <li>25 señales de seguridad</li> <li></li> </ul>	4 horas
3.	Elaboración y colocación de botiquines.	Proteger a los colaboradores brindándoles una atención adecuada a través de botiquines de emergencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño de los botiquines.</li> <li>Análisis de las medicinas que poseerá.</li> <li>Socialización de la existencia de botiquines y su uso.</li> </ul>	Epesista	Observación Análisis Diseño	<ul style="list-style-type: none"> <li>Madera</li> <li>Pintura</li> <li>Medicamentos</li> </ul>	7 días.
4.	Diseño de una guía de emergencia y evacuación.	Brindarles a los colaboradores los mecanismos para poder actuar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer las funciones del comité de seguridad en cuanto a este tema.</li> <li>Socializar las funciones de cada colaborador.</li> <li>Determinar los tipos de evacuación y emergencias que existen.</li> <li>Establecer las respectivas instrucciones de evacuación en relación al tipo de emergencia.</li> </ul>	Epesista	Reuniones de grupo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hojas</li> <li>Marcadores</li> <li>Lapiceros</li> <li>Computadora</li> </ul>	6 horas. En tres turnos de dos horas.
5.	Formación de un Comité de Seguridad.	Fortalecer los procesos de prevención de accidentes laborales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reunión con todos los colaboradores del hotel</li> <li>Distribución de los colaboradores en cada brigada de seguridad.</li> <li>Socialización de las funciones y responsabilidades en la brigada correspondiente de cada colaborador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Epesista</li> <li>Colaboradores de las áreas de restaurante, eventos y hospedaje.</li> </ul>	Reuniones de grupo. Circulares Actas Charlas informativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hojas</li> <li>Marcadores</li> <li>Lapiceros</li> <li>Computadora</li> </ul>	6 horas. En tres turnos

No.	Actividad	Objetivo	Acciones	Participantes	Metodología	Recursos	Tiempo
	Prevención, control de incendios y uso de extintores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer los tipos de incendios y su prevención.</li> <li>• Usar correctamente los extintores al momento de algún tipo de incidente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué es un incendio?</li> <li>• ¿Qué es una explosión?</li> <li>• Concepto de Extintor</li> <li>• Concepto de extinguidor</li> <li>• Clasificación de los incendios.</li> <li>• Uso del extintor</li> <li>• Prevención de incendios</li> <li>• Simulacro de manejo de las emergencias que pueden suceder.</li> </ul>	Colaboradores de las áreas de restaurante, eventos y hospedaje.	Taller	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora</li> <li>• Cañonera</li> <li>• Pliegos de papel bond</li> <li>• Marcadores permanentes</li> <li>• Hojas bond</li> </ul>	3 horas.
	Primeros Auxilios	Aprender a atender y estabilizar víctimas en el sitio de emergencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos básicos de primeros auxilios.</li> <li>• Definición de lesiones o golpes, cortaduras, daños o quemaduras.</li> <li>• Técnicas de medición de signos vitales.</li> <li>• Tratamiento de heridas y quemaduras.</li> <li>• Elementos básicos de un botiquín</li> <li>• Simulacro de situaciones para prestar primeros auxilios.</li> </ul>	Colaboradores de las áreas de restaurante, eventos y hospedaje.	Taller	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora</li> <li>• Cañonera</li> <li>• Pliegos de papel bond</li> <li>• Marcadores permanentes</li> <li>• Hojas bond</li> </ul>	6 horas. En dos turnos.

## 1.1. PRESUPUESTO

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>COSTO</b>
Taller sobre Primeros Auxilios	a) Refrigerio para 20 colaboradores.	Q. 45.00
	b) Alquiler de cañonera	Q. 60.00
	c) Facilitador	Q. 100.00
Taller sobre Prevención de Incendios y Uso de Extintores.	d) Refrigerio para 20 colaboradores.	Q. 60.00
	e) Alquiler de cañonera.	Q. 60.00
	f) facilitador	Q. 100.00
Colocación de Señales de Seguridad.	g) Realización de análisis y estudio de riesgos.	Q. 50.00
	h) Elaboración de señales de seguridad.	Q. 250.00
Colocación de mapa de riegos.	i) Elaboración de mapa de riesgos.	Q. 50.00
	<b>TOTAL</b>	<b>Q. 715.00</b>



**GUÍA DE USO DE EQUIPO DE INCENDIOS**  
**HOTEL ALCAZAR DE DOÑA VICTORIA**



## **2. Guía de uso de equipo de incendios**

### **Introducción**

Los incendios pueden destruir talleres completos y con ellos fuentes de trabajo en perjuicio del trabajador y de la economía del país.

Para evitarlos se requiere que los trabajadores observen las normas de seguridad que los previenen en el caso de que exista el fuego por eso se hace indispensable, formar al personal, seleccionar y usar el equipo de combate de incendios.

### **Objetivo**

Dar a conocer a los colaboradores sobre el correcto uso de extintores y la importancia de su aplicación, así también controlar el mantenimiento de estos.

### **Combate de incendios**

Para combatir los incendios existen diferentes tipos de equipos y estos son los siguientes

### **Hidrantes**

Comúnmente se habla de la táctica de los bomberos con hidrantes para combatir incendios con la misma simpleza con que se pregunta la hora; Sin embargo, al atacar un incendio no se emplea una sola táctica, sino que un proceso que requiera la aplicación de una serie de tácticas, la cual será más importante, pues así como el buen funcionamiento de un reloj, no se puede determinar cuál

es la pieza más importante, así en el combate de incendios todas las tácticas empleadas son básicas e importantes.

El dominio de las tácticas de avance, evoluciones, maniobras y retrocesos con hidrantes, chiflones forman parte de ese complicado engranaje que sirve para combatir incendios desde los más pequeños hasta los más complicados, haciendo feliz y segura una maniobra que por sí misma era complicada y peligrosa.

## **Extintores**

Los extintores como ya lo sabemos, es un aparato diseñado especialmente, para que permita la descarga de una determinada cantidad de agente extinguidor, almacenado en su interior de acuerdo a las necesidades de su operador.

Los extintores de incendios es el equipo de primeros auxilios contra incendios, están destinados a ser usados contra fuegos pequeños e incipientes.

Los extintores sólo sirven para sofocar principios de incendios, no sirven para apagarlos, pues en ese caso se requiere la acción de profesionales en el tema, como los bomberos; pero evidentemente, resultan fundamentales para que un fuego no se convierta en un incendio.

## **Tipos de extintores**

### **Los extintores tienen su clasificación y es la siguiente**

#### **1. Extintores de fuego Clase “A”**

Con los que podemos apagar todo fuego de combustible común, enfriando el material por debajo de su temperatura de ignición y remojando las fibras para

evitar la reignición. Use agua presurizada, espuma o extinguidores comunes de químicos secos de uso múltiple. NO UTILICE dióxido de carbono o extinguidores comunes de químicos seco con los fuegos de clase "A".

## **2. Extintores de fuego Clase "B"**

Con los que podemos apagar todo fuego de líquidos inflamables, grasas o gases, removiendo el oxígeno, evitando que los vapores alcancen la fuente de ignición o impidiendo la reacción química en cadena. La espuma, el Dióxido de Carbono, el químico seco común y los extinguidores de uso múltiple de químico seco y de halon, se pueden utilizar para combatir fuegos clase "B".

## **3. Extintores de fuego clase "C"**

Con los que podemos apagar todo fuego relacionado con equipos eléctricos energizados, utilizando un agente extinguidor que no conduzca la corriente eléctrica. El Dióxido de Carbono, el químico seco común, los extinguidores de fuego de halon y de químico seco de uso múltiple, pueden ser utilizados para combatir fuegos clase "C". NO UTILIZAR, los extinguidores de agua para combatir fuegos en los equipos Energizados.

## **4. Extintores de fuego clase "D"**

Con los que podemos apagar todo tipo de fuego con metales, como el Magnesio, el Titanio, el Potasio y el Sodio con agentes extinguidores de polvo seco, especialmente diseñados para estos materiales. En la mayoría de los casos,

estos absorben el calor del material enfriándolo por debajo de su temperatura de ignición.

Los extinguidores químicos de uso múltiple, dejan un residuo que puede ser dañino para los equipos delicados, tales como las computadoras u otros equipos electrónicos. Los extinguidores de Dióxido de Carbono de halon, se prefieren en estos casos, pues dejan una menor cantidad de residuo.

## **Uso correcto de los Extintores para el combate de incendios**

### **Reglas para el uso de Extintores**

- En caso de incendio, tome el extintor más apropiado o indicado de acuerdo con el fuego que se trate, tome el más próximo, asegúrese de que este cargado y sin quitar el seguro, ni intervenir el aparato, ni disparar el cartucho, llévelo al lugar del incendio.
- Proceda al ataque del fuego, siempre que sea posible se atacara el fuego, dando la espalda a las corrientes de aire.
- La descarga de los extintores debe hacerse a la base de las flamas, emplee toda la carga del extintor hasta estar seguro de que ya se extinguió totalmente el fuego.
- Una vez apagada la flama, no dé la espalda al lugar del incendio, retírese con la vista fija en el lugar, pues en ocasiones puede reiniciarse el fuego
- Reporte al departamento de seguridad lo sucedido, indicando el lugar exacto, para que el equipo contra incendio que fue utilizado, sea repuesto a la brevedad posible.

- Recuerde que la efectividad de los extintores dependerá del manejo adecuado de ellos, no entre a atacar el fuego en forma atropellada, piense antes en actuar.
- Recuerde que la eficiencia de un extintor depende de su capacidad, de su mantenimiento y su manejo, el ataque al fuego será más efectivo, mientras mejor sea la organización del combate de incendio.

### **Como utilizar un Extintor Portátil frente al Fuego**

- Hale el pasador
- Apunte la boquilla del extintor hacia la base de las llamas.
- Apriete el gatillo, manteniendo el extintor en la posición vertical.
- Mueva la boquilla de lado a lado, cubriendo el área del fuego con el agente extintor.

### **Ubicación del extintor:**

En la oficina debe de haber un extintor cada 15 m de recorrido horizontal en cualquier dirección de acceso libre. En los sectores de riesgo eléctrico, salas de máquina y medidores de gas debe de colocarse un extintor en el acceso de cada sector. La altura adecuada para su ubicación es de 1.50 m Partiendo desde el piso hasta la parte superior del extintor.

### **Recomendaciones de uso**

Es importante saber que las instrucciones de uso de los extintores se encuentran obligatoriamente en el frente de todos los equipos. La pérdida de

algunos segundos en su lectura, seguramente redundará en una mayor eficiencia de aquellas personas no experimentadas en el tema.

Resulta fundamental no usar un equipo a base de agua si en la zona del fuego no se ha cortado previamente la corriente eléctrica.

Es muy importante recordar que, ya no existen equipos que deban ser invertidos (puestos cabeza abajo) para su uso: todos los extintores se usan sin invertirlos, pues de hacerlo no funcionarán.

Tampoco se debe probar el extinguidor antes de usarlo, por cuanto perderá su presión y no saldrá todo su contenido.

Los extintores deben ser accionados directamente sobre el fuego para ser realmente efectivos. Así pues, y ya ubicado frente al fuego se debe quitar el precinto de seguridad y el seguro otraba (es un pasador de metal con un anillo para sujetarlo que impide la descarga accidental), girar el robinete (volante / disco de accionamiento) o presionar la palanca de la válvula y dirigir la descarga con movimiento de vaivén a la base del fuego, tomando la precaución de realizar siempre el "barrido" de la base del fuego.

Se debe iniciar la descarga lo más cerca posible y avanzar hacia el fuego gradualmente. Cuando ha finalizado el apagado se debe hacer recargar el equipo de inmediato.

### **3. Guía de formación de Comité de Seguridad**

## **GUÍA DE ESTABLECIMIENTO DE COMITES DE SEGURIDAD**

### **HOTEL ALCÁZAR DE DOÑA VICTORIA**

#### **INTRODUCCION**

El presente plan está dirigido a los colaboradores que trabajan en el Hotel Alcázar de Doña Victoria.

#### **OBJETIVOS**

- Lograr que cada colaborador pueda responder adecuadamente a una situación de emergencia en relación a la supervisión de cada brigada establecida en el hotel, conformado en base al acuerdo gubernativo 229-014.

#### **Formación de las brigadas de seguridad**

##### **Importancia**

Que se proteja la salud y seguridad de los colaboradores en el hotel y se alcance mejoras en cada área de trabajo en cuanto a procedimientos y medidas preventivas.

##### **Pasos para formar el comité**

- Aprobación por parte de gerencia para la formación del comité.
- Selección de los colaboradores idóneos para formar cada brigada.
- Informar a cada miembro de las funciones que tendrá que desempeñar.
- Comunicar acerca del programa de SSO que se implementa en el hotel.
- Dar formación a los miembros del comité
- Realizar simulacros de los diferentes de accidentes y prevención social.

## **Responsabilidades**

- Establecer el cronograma de formación anual y ubicar los recursos y logística para el cumplimiento del mismo.
- Controlar que se cumpla las normas de salud y seguridad ocupacional.

## **Atribuciones**

- Participar en la elaboración, aprobación y puesta en práctica, así mismo en la evaluación del programa de salud y seguridad ocupacional.
- Promover iniciativas sobre métodos y procedimientos de control efectivo de las condiciones que reflejan peligro en el área de trabajo, incentivando a la mejora o control de las deficiencias detectadas en el hotel.

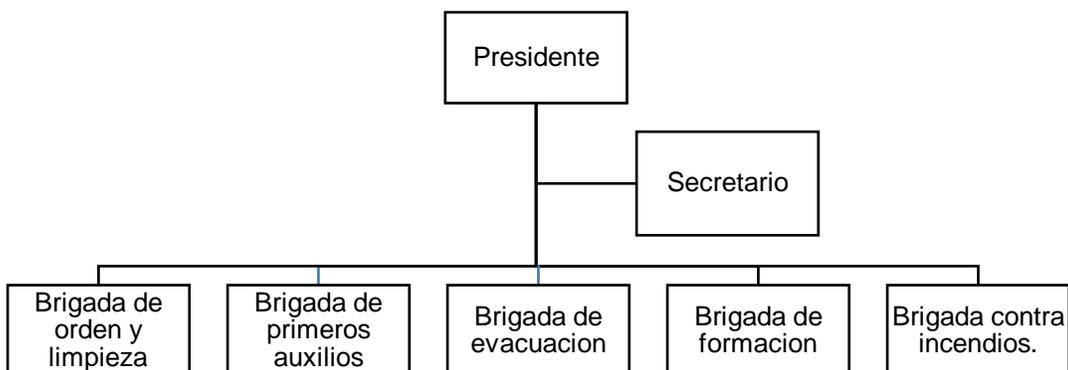
## **Funciones**

- Mantener un interés activo por la seguridad y reducir los accidentes y enfermedades.
- Entrenamiento sobre seguridad, medio ambiente y medicina preventiva.

## **Facultades**

- Aprobar el programa de Salud y Seguridad Ocupacional y vigilar constantemente su cumplimiento.
- Vigilar las condiciones de seguridad e el trabajo y conocer directamente la situación que presenta el hotel en cuanto a prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales.
- Prestar asistencia y asesoramiento a los colaboradores.
- Informar de las condiciones inseguras y el incumplimiento de los acuerdos en relación condiciones de inseguridad en el trabajo.

## Estructura organizativa del comité para el hotel



### Descripción del organigrama

El comité estará conformado por un presidente, secretario y cinco comisiones que son orden y limpieza, primeros auxilios, evacuación, de formación y contra incendios.

### Características de los colaboradores que conforman el comité

- Con conocimientos de primeros auxilios.
- Persona con liderazgo.
- Persona adiestrada para trabajar en equipo.
- Capaz de tomar decisiones
- Persona identificada con la empresa
- Persona con conocimiento de Salud y seguridad ocupacional.

### Funciones de los cargos

#### Presidente

- Convocar a las reuniones.
- Someter los asuntos a votación.
- Redactar junto con el secretario los acuerdos.
- Coordinar las labores de prevención e inspección con las autoridades
- Velar por el cumplimiento de las funciones de la comisión

- Integrar el plan de seguridad y mantenerlo actualizado con los cambios necesarios.

### **Secretario**

- Elaborar y firmar las actas.
- Redactar y firmar los acuerdos junto con el presidente.
- Informar sobre el estado de las recomendaciones ya mencionadas.

### **Brigada de Orden y limpieza**

#### **Objetivo**

Controlar que las áreas de trabajo se mantengan ordenadas.

#### **Funciones**

- Informar sobre conductas y condiciones inseguras
- Ejercer control constante de todas las actividades para la prevención de accidentes y enfermedades profesionales.
- Trabajar según normas de Higiene.
- Influnciar a otros para que trabajen con seguridad.
- Efectuar inspecciones.

### **Brigada de Primeros Auxilios**

#### **Objetivo**

Atender y estabilizar victimas en sitios de emergencia y mandarlos a centros de salud si es necesario.

#### **Funciones**

- Conocer la ubicación de botiquines y mantener fármacos completos y en buenas condiciones.
- Prestar atención inmediata a las personas que resulten lesionadas (en caso de gravedad, solicitar traslado a un centro asistencial)

- Proporcionar especial cuidado a aquellas personas que dan muestra de ansiedad excesiva ante estas situaciones.
- Investigar sobre los accidentes graves.

## **Brigada de Evacuación**

### **Objetivo**

Motivar a las personas para que lleven a cabo acciones de respuesta con organización y coordinación, de manera que se transformen en actores conscientes de su propia seguridad.

### **Funciones**

- Contar con un censo actualizado y permanente de los colaboradores.
- Participar tanto en los simulacros de desalojo, como en situaciones reales.
- Determinar los puntos de reunión.
- Verificar que las rutas de evacuación estén libre de obstáculos.
- Establecer las rutas alternas de evacuación y salidas de emergencia.
- Realizar un censo al realizar la evacuación
- Al concluir la evacuación, coordinar el regreso del personal al hotel.

## **Brigada de Formaciones**

### **Objetivo**

Formar a los colaboradores sobre Salud y Seguridad Ocupacional y desarrollo de las habilidades para aplicar las técnicas en el control y manejo ante las emergencias.

## **Funciones**

- Elaborar un programa de inducción para el personal de nuevo ingreso.
- Planificar un calendario semestral de actividades de formación y motivación al personal.
- Velar por el cumplimiento de las funciones de la comisión.

## **Brigada contra incendios**

### Objetivo

Controlar y eliminar el incendio en los talleres usando el equipo contra incendios.

### **Funciones**

- Conocer la ubicación y operación de los equipos de extinción de incendios,
- En caso de incendios controlar y apagar el fuego.
- Retirar los materiales de fácil combustión cercanos al fuego, con el objeto de impedir su propagación.
- Colaborar con el presidente del comité a la llegada de los bomberos.

#### **4. Guía de acción y emergencia**

### **GUÍA DE ACCION Y DE EMERGENCIAS**

#### **Metodología para la evaluación de riesgos**

##### **Objetivo**

Evaluar los riesgos a los que están expuestos los colaboradores en las distintas actividades que realizan, mediante la identificación del tipo de riesgo, ubicación y el nivel de consecuencia que estos originan.

##### **Alcance**

La evaluación de los riesgos y actividades a ejecutar, deberá ser realizada a todo el personal.

##### **Identificación de riesgos**

##### **Incidentes**

Los incidentes laborales se denominan en si cuasi accidentes o accidentes blancos y se distinguen del accidente laboral porque no se ha producido lesión al trabajador, pero si se dieron todas las circunstancias para que esto ocurra.

##### **Hábitos Incorrectos**

Son todos aquellos mecanismos que una persona o trabajador realiza de manera automatizada para llevar a cabo las tareas que se le asignan y que a raíz de la falta de información e inducción lo hacen de una manera inadecuada.

## **Errores:**

Acción desafortunada en el uso de la maquinaria y equipo de trabajo y en el desarrollo de las actividades dentro de las áreas de trabajo.

## **Falta de formación e información a los colaboradores**

Ausencia de disciplina por parte de los trabajadores en el desarrollo de sus actividades y en el uso de su equipo de protección

## **Pasos para la evaluación de riesgos**

El método utilizado para la evaluación y detección de riesgos es la observación indirecta del área de cada trabajo, así como de las tareas desempeñadas.

La evaluación del riesgo comprende las siguientes etapas

- Identificar los riesgos a los que están expuestos los trabajadores.
- Evaluar cualitativa y/o cuantitativamente los riesgos existentes.
- Revisar si es necesario adoptar nuevas medidas para prevenir o reducir el riesgo.
- Análisis del riesgo, comprendiendo las fases de identificación de riesgos y estimación de los riesgos.

## **Clasificación de las actividades de trabajo:**

- Elaborar una lista en la que se incluyan las diferentes actividades de trabajo (áreas externas a las instalaciones de la institución, trabajos planificados y de mantenimiento, y el suministro de un servicio o tareas definidas).

## **Análisis de riesgos**

Se puede realizar mediante la utilización de una lista en la que se identifiquen los

peligros existentes como, por ejemplo

- Golpes y cortes
- Espacio inadecuado.
- Incendios y explosiones.
- Sustancias que puedan inhalarse

### **Valoración del riesgo**

El valor obtenido en la estimación anterior permitirá establecer diferentes niveles de riesgo, permitiendo a partir de estos valores decidir si los riesgos son tolerables o por el contrario se deben adoptar medidas correctivas para tratar de eliminarlos.

### **Control de riesgos**

Concluida la evaluación deberán establecerse las medidas de control que se van a tomar, también como su forma de implantación y seguimiento.

### **Procesos para realizar una evacuación correctamente**

Para efectos de evacuaciones se considerará ésta como, toda acción debidamente programada y establecida consistente en desalojar y abandonar una zona afectada a causa de una emergencia. Una evacuación será siempre efectiva y positiva cuando se cumpla con los siguientes pasos

- Los accesos y salidas deben estar siempre libres de obstáculos.
- Poseer vías alternativas de salida asegurándose de que las personas conozcan las instrucciones para acceder a ellas.
- Mantener instrucciones y efectuar simulacros para que las personas tengan conocimientos sobre cómo y cuándo iniciar la evacuación.
- Saneamiento de cualquier lugar que muestre un riesgo potencial hacia el lugar a evacuar, tanto de incendio o estructural tales como desprendimiento de cornisa.

- Evacuar a las personas del recinto del siniestro.
- Dar seguridad y atención al personal después de la evacuación.

### **Evacuación Parcial**

Se llevará a cabo cuando se precise evacuar un área determinada, el que estará al mando los encargados de esta comisión.

### **Evacuación total**

Se realizará cuando la situación sea tal que se requiera evacuar totalmente las instalaciones.

### **Situaciones de emergencia.**

- Incendio
- Derrames y/o fugas
- Sismos

### **Acciones en caso de incendio**

- Ante cualquier principio de incendio que se detecte, el personal debe proceder a accionar de inmediato el sistema de alarma.
- De inmediato a la alarma el vigilante de turno procederá a cortar la energía eléctrica y verificar que no queden sectores energizados.
- Conocida la alarma, el personal hará uso de los extintores y procederá a la extinción del fuego con la máxima rapidez y decisión.
- La alarma es una alerta, no significa una evacuación, por lo que los empleados deberán permanecer en sus puestos.
- El comité deberá identificar las causas de la alarma o incendio y una vez evaluada la situación determinaran si procede o no la evacuación.

- De decidirse la evacuación por parte del personal, la evacuación será en dirección de las zonas de seguridad.
- Efectuada la evacuación el coordinador deberán chequear que no hayan quedado persona sin evacuar a las zonas de seguridad.
- Cuando una persona sea atrapada por el fuego y no pueda utilizar las vías de escape, deberá cerrar la puerta (si corresponde) y sellar los bordes para evitar la entrada de humo.
- Recordar siempre que hay tres elementos que normalmente se adelantan al fuego, el humo, el calor, los gases.
- Si una persona es atrapada por el humo, debe permanecer lo más cerca del piso. La respiración debe ser corta por la nariz hasta liberarse del humo.
- Si el humo es muy denso, se debe cubrir la nariz y la boca con un pañuelo, también tratar de estar lo más cerca posible del piso.
- Al tratar de escapar del fuego se deben palpar las puertas antes de abrirlas, si la puerta está caliente o el humo esta filtrándose, no se debe abrir. Es aconsejable encontrar otra salida.
- Si las puertas están frías, se deberán abrir con mucho cuidado y cerrarlas en caso que las vías de escape estén llenas de humo o si hay una fuerte presión de calor contra la puerta. Pero si no hay peligro, proceder de acuerdo al plan de evacuación.
- No entrar en lugares con humo.
- Mantener la zona amagada aislada.

### **Informar al Comité de Salud y Seguridad Ocupacional**

Entregue toda la información que pueda al coordinador, para que se proceda al control de la emergencia, esto incluye equipos, materiales y áreas afectadas. Señalar la ubicación de productos comprometidos, cantidad, su dirección y condición actual.

## **Asegurar el área**

- Alerta a sus compañeros sobre el derrame o fuga para que no se acerquen.
- Ventilar el área
- Acordonar con barreras rodeando la zona contaminada.
- Rodear con materiales absorbentes equipos o materiales.
- Apague toda fuente o equipo de ignición.
- Disponga de algún medio de extinción de incendio.
- contenedores donde se dispongan los residuos.

## **Sismos**

- Establecer procedimientos para el personal.
- Dar protección física a personal y visitas.
- Normalizar actividades después de la emergencia.

## **Instrucciones**

- Sin apresuramiento el personal debe alejarse de los ventanales y paneles que tengan vidrios.
- No correr, gritar para no causar pánico en el resto del personal.
- No perder la calma.
- No usar fósforos ni velas en caso de fuga de gas.
- Evitar aglomeración a la salida.
- Espere con tranquilidad las instrucciones que le darán los Líderes de evacuación.

## **Generalidades importantes**

### **Evacuación**

- Durante la evacuación, ninguna persona debe hablar o gritar, ni hacer otra cosa que caminar con paso rápido, sin correr o dirigirse a la zona de seguridad preestablecida u otra que en ese instante los líderes determinen.
- El comité deberá dar las órdenes en un tono de voz normal y sin gritar.
- Si la alarma sorprende a alguna persona en otro sector, esta deberá sumarse al grupo y seguir las instrucciones.
- Nadie que no tenga una función específica que cumplir en la emergencia, deberá intervenir en ella. Sólo debe limitarse a seguir las instrucciones.
- La autorización para que se devuelva o retorne al trabajo será dada por el Gerente General.
- No preocuparse en tomar cosas personales y seguir lo pre-establecido por el plan de emergencia.

### **De Orden y Prevención**

- No fume ni coma en las áreas de trabajo.
- El acceso a los extintores debe permanecer libre y despejado, a fin de poder utilizar con prontitud estos equipos en caso de emergencia.



## **CONCLUSIONES**

A través de la formación de primeros auxilios se orientó a los colaboradores sobre la manera de brindarle las primeras atenciones de emergencia a sus compañeros que sufran un accidente.

Por medio del taller practicado sobre prevención y control de incendios y uso de extintores, los colaboradores tienen conocimiento sobre cómo reaccionar rápidamente ante estas posibles eventualidades de peligro.

Se realizó un análisis de riesgos en el área del hotel, de este estudio se lograron colocar señalizaciones, al mismo tiempo orientar a los colaboradores sobre el significado de cada una de estas y de esta manera se generó en el cliente mayor seguridad y confianza.

Con el establecimiento de un comité de seguridad se logró desarrollar un mejor mecanismo para la prevención de accidentes laborales



## **RECOMENDACIONES**

Es importante darles continuidad a los diferentes programas de formación a los colaboradores, para mantenerlos al día, sobre los cuidados y acciones que se deben tomar ante un accidente laboral.

Es necesario tener ubicados los lugares de riesgo y realizar evaluaciones periódicas si surge nuevas áreas de vulnerabilidad.





No. 073-2018

El Director del Centro Universitario del Norte de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer los dictámenes de la Comisión de Trabajos de Graduación de la carrera de:

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Al trabajo titulado:

**INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, REALIZADO EN HOTEL ALCAZAR DOÑA VICTORIA, UBICADO EN COBÁN, ALTA VERAPAZ**

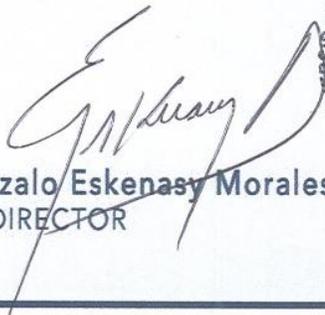
Presentado por el (la) estudiante:

**YOSELIN CECIBEL PEÑATE HERRARTE**

Autoriza el

**IMPRIMASE**

Cobán, Alta Verapaz 18 de Abril de 2018

  
Lic. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales  
DIRECTOR

